

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych zwany regulaminem określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych polegających na zapewnieniu Usługi dostępu do sieci Internet, telefonii oraz telewizji cyfrowej przez P.P.H.U. Koper Jan z siedzibą w Rogóźnie przy ul. Osterwy 6 22-600 Tomaszów Lubelski NIP 921-114-87-38 wpisanego do Ewidencji Działalności Gospodarczej - Urząd Gminy Tomaszów Lubelski pod numerem RU.6411/8/1/02/, działającym w oparciu o wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1753 prowadzony przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, umożliwiający działalność telekomunikacyjną polegającą na dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych oraz świadczeniu usług telekomunikacyjnych.

2. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę Abonencką z Dostawcą usług;
- **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
- **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
- **Biuro Obsługi Klienta/BOK**- miejsce obsługiwanie Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług;
- **Cennik** – cennik świadczenia Usług dostępu do sieci Internet i/lub Usługi telewizji cyfrowej i/lub Usług telefonii;
- **Dostawca usług** – P.P.H.U. Koper Jan z siedzibą w Rogóźnie przy ul. Osterwy 6 22-600 Tomaszów Lubelski NIP 921-114-87-38 świadczący Usługi na rzecz Abonentów;
- **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
- **Lokal** –budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług.
- **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- **Oplata abonamentowa** – opłata pobierana tytułem świadczenia Usług/i przez Dostawcę usług określona każdorazowo w Cenniku, zależna od wybranego Pakietu taryfowego przez Abonenta
- **Oplata aktywacyjna** – opłata pobierana każdorazowo za podłączenie do Sieci Dostawcy usług;
- **Oplata wyrównawcza** – opłata pobierana tytułem rozwiązania Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta, która nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania
- **Pakiet taryfowy/Pakiet** – zakres Usługi dostępu do sieci Internetu i/lub Usługi telefonii i/lub Usługi telewizji cyfrowej określony w Umowie, każdorazowo wybrany przez Abonenta;
- **Programy**- uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej). W ramach Programów Dostawca usług oferuje **Programy Gwarantowane i Programy Niegwarantowane.**;
- **Regulamin** – regulamin świadczenia Usług przez Dostawcę usług;
- **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki;
- **Umowa abonencka/Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej i/lub Usługi telefonii i/lub Usługi telewizji, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej lub elektronicznej za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www Dostawcy usług, jeśli Dostawca usług przewiduje i oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie;
- **Urządzenie/a**– komputer, telefon, modem tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Dostawcę usług Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług np. dekodery, Set Top Box, router, chyba że Dostawca usług bez przenoszenia ich własności udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowią-

zywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;

- **Usługi**- łącznie Usługa dostępu do sieci Internet, Usługi dostępu do sieci Internet w technologii radiowej, Usługa telefonii, Usługa telewizji, oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci Dostawcy usług;
- **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usługom takie jak EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, usługa multiroom - możliwość oglądania dwóch kanałów telewizyjnych niezależnie na dwóch TV;
- **Usługa dostępu do sieci Internet**- usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu;
- **Usługa dostępu do sieci Internet w systemie radiowym** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu w systemie technologii radiowej 5 GHz;
- **Usługa telefonii** – usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
- **Usługa telewizji cyfrowej** – usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP;
- **Usterka**– techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usług;
- **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem RJ45, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług.

3. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy Abonenckiej na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę dostępu do sieci Internet i/lub Usługę telefonii i/lub Usługę telewizji cyfrowej, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe, jeśli Abonent z nich zamierza korzystać. Zakres oferowanych przez Dostawcę Pakietów taryfowych, w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cennikach lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta Pakiety taryfowe określone są w treści § 3 Umowy Abonenckiej.

Wer. 1.0.2

4. Abonentem staje się każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie mająca osobowości prawnej, w tym przedsiębiorca, który zawarł Umowę Abonencką z Dostawcą.

5. Regulamin obowiązuje Abonenta od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej. Regulamin wraz z Cennikiem są dostarczane Abonentowi wraz z Umową.

6. Umowa oraz Regulamin dostępne są w siedzibie oraz na stronie internetowej Dostawcy usług - [www.tom-net.pl](http://www.tom-net.pl).

7. Zawarcie Umowy Abonenckiej stanowi jednoczesne zamówienie na świadczenie usług telekomunikacyjnych i zobowiązuje **Abonenta** do przestrzegania niniejszego **Regulaminu**.

8. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy związane z akcjami promocyjnymi (Regulamin Promocji) o ile Abonent przystąpi do proponowanej oferty promocyjnej.

9. Umowa Abonencka obowiązuje przez czas określony w § 4 Umowy. Minimalny czas trwania umowy zawartej na czas określony wynosi 3 miesiące.

10. W ramach usługi Dostawca zapewnia, usługi określone w Cenniku, w opcji wybranej przez Abonenta, korzystanie z Urządzeń, Usługi dodatkowe określone w Cenniku.

## § 2 Zasady i warunki zawarcia umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej lub elektronicznej.

2. Umowa może być zawarta po przedstawieniu przez:

a) Abonenta będącego osobą fizyczną - numeru PESEL albo dowodu osobistego a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu .

b) Abonenta niebędącego osobą fizyczną - nazwy, numeru REGON, NIP, KRS albo numer w ewidencji działalności gospodarczej lub numer w innym właściwym rejestrze.

Dostawca usług ma prawo żądać dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu bądź nieruchomości.

3. Umowa może być zawarta z podmiotem nie będącym osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej po dostarczeniu następujących dokumentów:

- aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sadowego lub zaświadczenia z ewidencji działalności gospodarczej,

- zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP

- zaświadczenia o nadaniu numeru statystycznego REGON

4. Wymienione dokumenty winny być dostarczone **Dostawcy** w kserokopiach, a na żądanie **Dostawcy** należy przedstawić do wglądu również ich oryginały.

5. Podmioty, o których mowa w ust. 2 wskazując miejsce Instalacji mają obowiązek przedstawić **Dostawcy** tytuł prawny do Lokalu lub Nieruchomości, czy jej części wskazujący na prawo do wyrażenia zgody na wykonywanie w danym miejscu usługi przez **Dostawcę**. Tytuł prawny stanowią w szczególności: odpis z księgi wieczystej, umowa cywilnoprawna, postanowienie sądu.

### § 3 Zamówienia na pakiety taryfowe

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usług, w tym Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy usług:

- a) telefonicznie,
- b) pisemnie,
- c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
- d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług,
- e) z użyciem faksu.

2. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji usług i/lub Usług Dodatkowych.

3. Zmiana lub dodanie Pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji usługi i/lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym poniżej, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na wskazany przy zawieraniu Umowy adres e-mail.

4. Świadczenie usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji usługi, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub na wskazany przy zawieraniu Umowy adres e-mail na jego wniosek w każdym czasie).

5. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie powinna być utrwalona cała rozmowa. Jednocześnie Dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

6. Potwierdzenie faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Dostawca usług dostarcza za pomocą adresu e-mail wskazanego przez Abonenta lub innego środka porozumiewania się na odległość. W razie braku możliwości potwierdzenia w drodze elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub też na żądanie Abonenta, potwierdzenie zostanie doręczone w formie pisemnej.

7. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o którym mowa w ust. 5 i n. , jeżeli dostawca usług, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

8. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 6, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi 12 miesięcy i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

### § 4 Jakość i funkcjonalność usług

1. Usługi dostarczone w ramach Umowy będą zgodne z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej. Dostawca gwarantuje należyłą jakość odbieranego sygnału internetowego pod warunkiem stosowania do jego odbioru właściwie skonfigurowanego i posiadającego odpowiedni osprzęt odbiornika PC.

2. Usługi są świadczone zgodnie z zamówionym Pakietem taryfowym przez Abonenta. Dostawca usług gwarantuje świadczenie usług na minimalnym poziomie z uwzględnieniem wybranego Pakietu przez Abonenta:

- a) dla Pakietu Fiber 5 - Download **1,5 Mb/s**;  
Upload **0,3 Mb/s**;
- b) dla Pakietu Fiber 50 - Download **15 Mb/s**;  
Upload **1,5 Mb/s**;
- c) dla Pakietu Fiber 100 - Download **30 Mb/s**;  
Upload **3 Mb/s**;
- d) dla Pakietu Fiber 150- Download **45 Mb/s**;  
Upload **4,5 Mb/s**;
- e) dla Pakietu Fiber 500 - Download **150 Mb/s**;  
Upload **15 Mb/s**;
- f) dla Pakietu Fiber Biznes - Download ..... **Mb/s**;  
Upload ..... **Mb/s**;

oraz na maksymalnym dostępnym poziomie prędkości określonej w Cenniku lub Umowie z uwzględnieniem wybranego Pakietu przez Abonenta. Dostawca usług gwarantuje parametry jakości świadczonej Usługi dostępu do sieci Internet dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie parametrów przepustowości (prędkości minimalne) zgodnie z wybranym pakietem przez Abonenta w Umowie. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizji cyfrowej oraz Usług telefonii oparte jest na protokole IP,

Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości wyżej wskazanych Usług na poziomie zadeklarowanym dla Usługi dostępu do sieci Internet. Dostawca usług publikuje aktualne informacje o jakości usług na stronie internetowej [www.tom-net.pl](http://www.tom-net.pl).

3. Prędkości o których mowa powyżej mierzone są za pomocą testów („Speedtest”), dostępnych na stronie internetowej <http://speedtest.tom-net.pl/>. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru od / do serwera Dostawcy usług.

4. Ograniczenia w dostępie lub w korzystaniu z usługi może nastąpić w każdym przypadku naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i usług stwierdzonych przez Dostawcę. Przypadki naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci i usług zostały określone w szczególności w §5 oraz §8 Regulaminu.

5. W przypadku naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i usług, w szczególności gdy Abonent używa jakichkolwiek urządzeń lub technik powodujących nadużycie telekomunikacyjne lub zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy i świadczonych przez niego usług; Dostawca usług może:

- a) zawiesić świadczenie Usług – na cały czas trwania przyczyny zawieszenia;
- b) rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym;
- c) niezwłocznie zablokować dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług.
- d) poinformować odpowiednie organy o przypadkach naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i Usług.

6. Limity ilości danych, prędkość oraz inne parametry danych mają wpływ na dostęp do Internetu w tym w szczególności korzystania z treści, aplikacji i usług i są one zależne od Pakietu taryfowego jakiego wyboru dokonał Abonent w Umowie Abonenckiej. Korzystanie z treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości aniżeli tej z jakiej korzysta Abonent w ramach wybranego w Umowie Abonenckiej Pakietu taryfowego, może być utrudnione lub całkowicie niemożliwe. Faktyczna możliwość świadczenia usługi o obniżonej prędkości aniżeli ta wskazana jako maksymalna w Umowie Abonenckiej jest uzależniona od aktualnych możliwości Sieci w tym w szczególności obciążenie Sieci czy ograniczenia technologicznego Sieci.

7. Dostawca usług zapewnia w ramach Usługi telefonii bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę abonencką, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy

usług o zmianie lokalizacji Urządzenia.

8. Dostawca usług nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi o których mowa powyżej w ramach Usługi dostępu do sieci Internet oraz Usługi telewizji cyfrowej.

9. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy Usług (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.

10. W celu pomiaru i organizacji ruchów sieci Dostawca stosuje system monitorowania obciążenia sieci Dostawcy. Monitorowanie obciążenia w Sieci oraz ruchu Sieci Dostawcy nie wpływa na jakość świadczonych usług, prywatność i ochronę danych osobowych.

### **§ 5 Zasady korzystania z urządzeń końcowych oraz ograniczenia w zakresie udostępnionego sprzętu i urządzeń Abonentowi**

1. Urządzenia do odbioru usług telekomunikacyjnych („Urządzenia”), zainstalowane w Lokalu Abonenta są własnością Dostawcy.

2. Dostawca wypożycza Urządzenia Abonentowi na czas trwania umowy, Abonent po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy jest zobowiązany do zwrotu zainstalowanych urządzeń w terminie do 14 dni.

3. W przypadku naruszenia postanowień ust. 2 niniejszego paragrafu, Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Urządzeń. W przypadku niezwrócenia Urządzeń pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Urządzeń, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Urządzenia z Lokalu.

4. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek z Urządzeń, Dostawca usług może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.

5. W przypadku niezwrócenia Urządzeń bądź zwrotu Urządzeń uszkodzonych lub zużytych w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Urządzeń lub zwrócenie Urządzeń uszkodzonych, określonej przez Dostawcę usług w Cenniku. W takim wypadku Abonent nie będzie odrębnie obciążany karą umowną, o której mowa w ustępie poprzedzającym. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Urządzeń na Abonenta.

6. Abonent jest zobowiązany do używania Urządzeń zgodnie z instrukcją udzieloną mu przez Dostawcę usług.

7. Abonent jest zobowiązany do dbania o powierzone mu Urządzenia oraz do informowania o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie powierzonego Urządzenia.

8. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie podczas

wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta.

9. Dostawca usług zaleca Abonentowi instalację oprogramowania antywirusowego i jego stałej aktualizacji oraz stałą kontrolę antywirusową wszelkich danych uzyskanych za pośrednictwem sieci Internet.

### **§ 6 Okres rozliczeniowy, sposoby dokonywania płatności**

1. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

2. Dostawca określa ceny za Opłatę aktywacyjną, obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów w cenniku usług telekomunikacyjnych, zwanym dalej „Cennikiem”. Cennik jest publikowany na stronie internetowej Dostawcy ([www.tom-net.pl](http://www.tom-net.pl)) oraz dostępny w jego siedzibie. Cennik jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.

3. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty abonamentowej zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT.

4. Abonent zobowiązuje się do uiszczenia określonej w Cenniku Opłaty aktywacyjnej, zgodnie z ofertą usług Dostawcy, w terminie 7 dni od daty podpisania niniejszej Umowy. Opłata abonamentowa oraz Opłata aktywacyjna może być uiszczana według wyboru Abonenta w następujący sposób:

- a) w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy;
- b) przekazem pocztowym;
- c) wydaniem bezpośredniej dyspozycji dokonania wpłaty w siedzibie lub w oddziale banku;
- d) przelewem na rachunek bankowy Dostawcy.

4. Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego wówczas Opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia usługi.

5. Opłata abonamentowa powinna zostać uiszczona w terminie wskazanym na fakturze VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy, urzędzie pocztowym, banku, lub dzień dokonania płatności przelewem.

6. W razie zwłoki z zapłatą należności na rzecz Dostawcy, Abonent zobowiązuje się zapłacić odsetki ustawowe od niezapłaconych w terminie faktur.

7. Usługi serwisowe Dostawcy wychodzące poza postanowienia Umowy oraz Regulaminu są traktowane jako dodatkowe i podlegają opłacie.

### **§ 7 Obowiązki Dostawcy**

1. Do obowiązków Dostawcy usług należy:

- a) montaż szkieletowej Sieci w tym doprowadzenie kabla przyłączeniowego do mieszkania Abonenta oraz montażu karty i jej konfiguracji. Układanie kabla instalacyjnego w Lokalu Abonenta nie należy do obowiązków Dostawcy.
- b) udostępnianie Abonentowi informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonych usług.

c) konfiguracja nowo podłączonemu Abonentowi systemu do pracy w Sieci, o ile posiadany sprzęt umożliwia poprawną w niej pracę. Tylko pierwsza konfiguracja systemu użytkownika jest bezpłatna. Zakres czynności odpłatnych określa obowiązujący Cennik.

### **§ 8 Obowiązki Abonenta**

1. Abonent zobowiązuje się, do:

a) niekorzystania z usług Dostawcy w celu uzyskania - bez stosownego upoważnienia - dostępu do informacji, danych i kont osób trzecich.

b) nieudostępniania Usług osobom trzecim.

c) nieutrudniania pracy innym Abonentom poprzez np. wytwarzanie nadmiernego ruchu w Sieci przez używanie programów „skanujących” komputery innych Abonentów, próby nieuprawnionego dostępu do komputerów innych Abonentów.

d) stosowania się do zaleceń Administratora Sieci;

e) korzystania z Usług Dostawcy w sposób zgodny z prawem polskim oraz umowami międzynarodowymi ratyfikowanymi przez Rzeczpospolitą Polską.

2. Abonent nie może dokonywać zmian w łączu zapewniającym dostęp do Sieci Dostawcy oraz nie może podłączać urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem, urządzeń nie spełniających wymagań zasadniczych (nie oznakowanych oznaczeniem CE).

3. Abonent zobowiązany jest dbać o właściwą kondycję sprzętu i systemu operacyjnego, aby zapewnić właściwą pracę komputera w Sieci, w szczególności Abonent jest zobowiązany do zapewnienia swoim danym bezpieczeństwa. Zapewnienie bezpieczeństwa danych powinno nastąpić w szczególności poprzez

a) bieżące aktualizowanie systemu z użyciem dostosowanych do tych celów programów antywirusowych, antyspamowych itd.;

b) stosowanie do kont pocztowych oraz innych aplikacji haseł o długości co najmniej 8 znaków składających się z małych, dużych liter oraz cyfr oraz ich nieujawnianiu osobom trzecim;

c) powstrzymanie się od podejmowania działań mających wpływ na prawidłowość funkcjonowania Sieci Dostawcy i urządzeń końcowych za pomocą których świadczona jest usługa.

4. Abonent zgłasza w formie pisemnej chęć zawieszenia korzystania z usług Dostawcy, co najmniej na tydzień przed kolejnym okresem rozliczeniowym.

5. Abonent umożliwi upoważnionym przedstawicielom Dostawcy kontrolę Instalacji i Urządzeń będących własnością Dostawcy zainstalowanych w Lokalu Abonenta w przypadku awarii lub modernizacji Sieci. Abonent natychmiast po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy, umożliwi demontaż i zwrot wszystkich Urządzeń i Instalacji będących własnością Dostawcy, w stanie nie gorszym, niż wynikający z prawidłowej eksploatacji.

## **§ 9 Usługa telefonii, zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów**

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w ramach własnej Sieci. Do prawidłowego działania Usługi potrzebne jest łącze internetowe, na którym zostanie uruchomiona telefonia internetowa VoIP.

2. Dostawca usług, na żądanie Abonenta, jest zobowiązany do:

a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;

b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług o podwyższonej opłacie oraz 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, oraz połączeń przychodzących z takich numerów - chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

3. Dostawca jest zobowiązany do bezpłatnego zapewnienia określenia progu kwotowego dla okresu rozliczeniowego o którym mowa w § 6 Regulaminu, przy czym Dostawca usług oferuje 3 progi kwotowe 35, 100 i 200 złotych, po przekroczeniu których Dostawca usług jest zobowiązany do poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia oraz zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie oraz odbieraniu takich połączeń. Obowiązki określone w zdaniu poprzedzającym uważa się za wykonane w chwili podjęcia 3 prób połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego.

4. Dostawca usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny w Umowie.

5. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.

6. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent będący stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci tego samego Operatora na obszarze:

1) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;

2) całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

7. Abonent będący stroną umowy z Dostawcą usług, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:

1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;

2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych

8. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z dotychczasowym Dostawcą usług bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu Dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

9. Przeniesienie numeru o którym mowa w pkt 8 następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego Dostawcę usług.

10. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 9, Abonentowi przysługuje odszkodowanie na zasadach określonych w § 13 Regulaminu.

11. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanej Usługi telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.

12. Szczegółowy wykaz wykonanej Usługi telefonii jest dostarczany na żądanie Abonenta, a powinien on zawierać dla każdego połączenia: (a) numer wywoływany, (b) data oraz godzina rozpoczęcia połączenia, (c) czas trwania połączenia (d) wysokość opłaty z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Wykaz o którym mowa powyżej jest dostarczany wraz z fakturą za okres rozliczeniowy, którego wykaz dotyczy.

13. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą na podstawie umowy zawartej z Dostawcą usług a innym przedsiębiorcą telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub podmiotem świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych.

14. Usługa telefonii świadczona jest jako opcja dodatkowa do Usługi dostępu do sieci Internet.

## **§ 10 Zasady świadczenia Usługi Telefonicznej w chwili przenoszenia numeru od innego Dostawcy usług**

1. Dostawca usług będzie świadczyć Usługę telefonii dla Abonenta, który w chwili zawierania Umowy korzysta (jako Abonent) z usługi telefonii innego dostawcy usług, realizowanej na łączu analogowym, o numerze wskazanym w Umowie. W chwili podpisania Umowy, Dostawca usług zmieni sposób świadczenia Usługi telefonii dla Abonenta,

na łącze cyfrowe w technologii VoIP.

2. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest pozytywna weryfikacja Zamówienia Abonamentu Telefonicznego („Zamówienie”) przez innego dostawcę usług.

3. Zamówienie zawierające jednocześnie wypowiedzenie dotychczasowej umowy o świadczenie usługi telefonicznej, zawartej z innym operatorem, Dostawca usług przekazuje niezwłocznie do innego dostawcy usług.

4. Aktywacja Usługi nastąpi z dniem upływu terminu wypowiedzenia umowy (termin wypowiedzenia biegnie od dnia otrzymania przez innego operatora oryginału Zamówienia) Abonenta z innym dostawcą usług, z zachowaniem ciągłości usług, pod warunkiem pozytywnej weryfikacji Zamówienia przez innego dostawcę usług.

5. Weryfikacja Zamówienia obejmuje zgodność danych posiadanych przez innego dostawcę usług z danymi podanymi przez Abonenta w Umowie i Zamówieniu, stan usług Abonenta u innego dostawcy usług (po złożeniu Zamówienia Abonent nie może zlecać innemu dostawcy usług żadnych zmian Usługi, pod rygorem odrzucenia Zamówienia), techniczne warunki możliwości realizacji Usługi, złożenie przez Abonenta oświadczenia o rozwiązaniu umowy z innym dostawcą usług, udzielenie upoważnienia dla Dostawcy usług do dokonywania wszelkich czynności związanych ze złożeniem Zamówienia i realizacją Usługi. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji Zamówienia umowa z innym dostawcą usług nie zostanie wypowiedziana.

6. Złożenie do Dostawcy usług oświadczenia Abonenta o odwołaniu (cofnięciu) oświadczenia objętego Zamówieniem lub Zamówienia jest równoznaczne z rezygnacją z Usługi i dokonaniem wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w zakresie dotyczącym Usługi, z wyjątkiem gdy Abonent wykonuje prawo odstąpienia od Umowy w przypadkach przewidzianych w Umowie lub obowiązujących przepisach. Jeżeli wskutek złożenia tego oświadczenia przez Abonenta inny dostawca usług wprowadzi zmiany na łączu abonenckim, uniemożliwiające Dostawcy usług świadczenie Usługi, Usługa ta przestanie być świadczona w okresie wypowiedzenia Umowy. W takim przypadku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia Usługi w tym okresie.

7. Rozwiązanie Umowy w zakresie dotyczącym Usługi, przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, zobowiązuje Abonenta do zapłaty na rzecz Dostawcy usług Opłaty Wyrównawczej, której wysokość nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

8. Jeżeli wypowiedzenie Umowy w zakresie dotyczącym Usługi lub oświadczenie o cofnięciu oświadczenia objętego Zamówieniem lub Zamówienia zostanie Dostawcy usług doręczone co najmniej przed upływem 14 dni od dnia zawarcia Umowy, Usługa nie będzie aktywowana, chyba że inny dostawca usług dokona aktywacji Usługi pomimo doręczenia jej oświadczenia złożonego do Dostawcy usług przez Abonenta co najmniej na 5 dni przed datą aktywacji

Usługi w tym okresie.

9. W przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia u innego dostawcy usług, Dostawca usług ma prawo wypowiedzieć niniejszą Umowę w zakresie Usługi Telefonicznej.

10. Do prawidłowego działania usługi potrzebne jest łącze internetowe, na którym zostanie uruchomiona telefonia internetowa VoIP.

## § 11 Usługa telewizji cyfrowej

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego Usługi telewizji, Dostawca usług udostępnia Abonentowi programy telewizyjne oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (dalej jako: **Programy i Świadczenia Gwarantowane**). Oprócz Programów i Świadczeń Gwarantowanych Abonent otrzymuje dostęp do określonej w danym Pakiecie taryfowym ilości Programów dodatkowych, które z uwagi na dokonywane przez nadawców zmiany, podlegać mogą modyfikacjom polegającym na zamianie, dodaniu lub wycofaniu takich Programów z oferty Dostawcy usług (dalej jako **Programy Niegwarantowane**). Opis i wyszczególnienie Programów i Świadczeń Gwarantowanych oraz udostępnionych na dzień podpisania Umowy Programów Niegwarantowanych są zamieszczone w Cenniku, Regulaminie dodatkowym bądź ofercie Dostawcy usług. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako Programy Niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty.

2. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, nie będące Programami Gwarantowanymi ani Programami Niegwarantowanymi, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie Pakiety. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana itp.) w ramach Programów Gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie.

3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy.

4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki programów.

5. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach programów telewizyjnych w całości lub ich części wyłącz-

nie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.

6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.

7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.

8. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia programy telewizyjne pogrupowane w pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym pakietem programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać jest pakiet „Relax”

9. Dostawca usług oprócz dostępu do programów telewizyjnych świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak:

- EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w szczególności w Umowie bądź w Regulaminach Promocji;
- Multiroom – usługa polegająca na możliwości oglądania dwóch kanałów telewizyjnych niezależnie na dwóch TV.

10. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik lub Regulaminy Promocji.

11. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:

EPG – treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.

12. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji są przez Dostawcę usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:

EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadanie telewizora o standardzie HDTV umożliwiającego korzystania z przekazanego dekodera;

Multiroom – w celu korzystania z usługi Multiroom konieczne jest posiadanie dodatkowego odbiornika (dekodera), pozostającego własnością Dostawcy usług lub nabywanego na własność przez Abonenta.

13. Usługa telewizji cyfrowej świadczona jest jako opcja dodatkowa do Usługi dostępu do sieci Internet.

## § 12 Usługa serwisowa

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia Usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach Usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:

- a) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
- b) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
- c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
- d) rozpatrywanie reklamacji,
- e) informacje o wystawionych rachunkach i płatnościach.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:

- a) pod numerem telefonu Dostawcy usług 846641699
- b) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem e-mail: [info@tom-net.pl](mailto:info@tom-net.pl)
- c) osobiście w biurze obsługi klienta Dostawcy Usług pod adresem **ul. Lwowska 33, 22-600 Tomaszów Lubelski**

3. Opłaty za połączenie z Dostawcą usług nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem taryfowym.

4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług ([www.tom-net.pl](http://www.tom-net.pl)) oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. Przystąpienie do usunięcia powstałych Usterek bądź Awarii nastąpi w terminie nie dłuższym niż 24h od chwili otrzymania zawiadomienia, (jeżeli zawiadomienie wpłynie w dni wolne od pracy, przystąpienie do naprawy nastąpi od godz. 10.00 pierwszego dnia roboczego). Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 h od momentu zgłoszenia (nie wliczając dni wolnych od pracy) od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

6. Naprawa lub wymiana Urządzeń bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

- a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn



- tkwiących w Urzędzeniu lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
- b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczone są Usługi telefonii, będących następstwem używania Urządzenia i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
- e) jakiegokolwiek treści zamieszczone, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
- f) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie, jeśli Abonent nie zgłosił żądania, o którym mowa w § 9 ust. 2,
- g) zmiany w ramówce Programów.

### **§ 13 Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz terminy wypłat**

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;

3. W razie przerwy w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za zawinione, nieterminowe uruchomienie Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.

4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 9 ust. 9 Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.

5. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień, od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

6. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 14 dni od udzielenia odpowiedzi na reklamację, gotówką, przekazem pocztowym lub na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.

7. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w § 14 Regulaminu.

## § 14 Tryb reklamacji oraz zasady rozpatrywania reklamacji

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku, gdy

- a) niedotrzymanie z winy Dostawcy usług określonego w umowie oświadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
- b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej;
- c) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej osobiście w BOK Dostawcy usług albo przesyłką pocztową; ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w BOK Dostawcy usług; w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w szczególności za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej Dostawcy usług (<http://tomnet.pl/kontakt/reklamacje/>), poczty elektronicznej lub przy użyciu faksu.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba, że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK Dostawcy, ustnie lub w formie pisemnej potwierdza jej przyjęcie niezwłocznie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy usług rozpatrującego reklamację.

4. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Świadczenia Usługi. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa wyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadamia się Abonenta.

5. Reklamacja winna zawierać następujące informacje:

- imię, nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
- przedmiot reklamacji;
- okres jaki obejmuje reklamacja;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających złożenie reklamacji;
- przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę *usług* lub adres miejsca zakończenia sieci;
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi, jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy

Dostawcy usług terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;

- wysokości kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- numeru konta bankowego lub adresu właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- podpis Abonenta, w przypadku składania reklamacji na piśmie.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w pkt 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne, do poinformowania Abonenta 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 pkt 6 nie spełnia warunków określonych w pkt 5, BOK Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, w terminie 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. Dostawca powinien załatwić reklamację w terminie 30 dni licząc od daty wpłynięcia reklamacji do Dostawcy, poprzez udzielenie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Po tym terminie reklamację uznaje się za uwzględnioną.

9. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

10. Przepisu pkt 9 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja

została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

11. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 6 i 7, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w pkt 3 zdanie ostatnie oraz pkt 12 i 13 ppkt 1), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

12. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 8 powyżej powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki dostawcy usług 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 żądaniem Abonenta.
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń - także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, tj. w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U.2016, poz.1489.)
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

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

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

14. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca zwróci nienależnie pobrane Opłaty abonamentowe.

**§ 15 Sposób przekazywania Abonentom informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami** Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie: <http://www.uke.gov.pl/rozpoznaj-zagrozenie-nie-lam-prawa-zachowaj-prywatnosc-i-chron-swoje-dane-telekomunikacyjne-19760>. Zawarta tam informacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej stanowi wypełnienie obowiązku prawnego wskazanego w art. 62 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn. zm.).

#### **§ 16 Zmiana Regulaminu**

1. Zmiana Regulaminu następuje w drodze zawiadomienia Abonenta na piśmie lub na żądanie Abonenta drogą elektroniczną za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej lub innego środka porozumiewania się na odległość. Jednocześnie Dostawca podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie.

2. Dostawca usług zobowiązuje się do zawiadomienia Abonenta o planowanych zmianach z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent ma prawo złożyć pisemne oświadczenie o nieprzyjęciu zmienianych warunków określonych w Regulaminie. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta o nieprzyjęciu nowych warunków Umowy określonych w Regulaminie w terminie do dnia wejścia zmian w życie oznacza akceptację zmiany warunków Regulaminu.

3. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o nieprzyjęciu nowych warunków Regulaminu w trybie, o którym mowa w pkt 2, Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec miesiąca od otrzymania oświadczenia Abonenta a Abonent nie jest uprawniony do zwrotu ulg udzielonych mu w związku z zawarciem Umowy. Abonent zobowiązany będzie jednak do zwrotu udzielonych ulg w przypadku gdy zmiany Regulaminu wynikają ze zmiany przepisów prawa, mają na celu usunięcie niedozwolonych postanowień umownych lub wynikają z decyzji Prezesa UKE.

#### **§ 17 Postanowienia końcowe**

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie niezwłocznie od daty zaistnienia tych zmian.

2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 24.01.2017r..