

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

RuszelNet Łukasz Ruszel z siedzibą w Rzeszowie  
(35-084), ul. Dąbrowskiego 91

### § 1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
2. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi
3. **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Odbiornika lub Terminala Abonenta;
4. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy (dalej BOK);
5. **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora [www.ruszel.net](http://www.ruszel.net) oraz w BOK na każde żądanie Abonenta;
6. **EBOK** – Internetowe Biuro Obsługi Klienta/Abonenta dostępne pod adresem [ebok.ruszel.net](http://ebok.ruszel.net);
7. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
8. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
9. **Limit transferu danych / połączeń** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu w ciągu okresu rozliczeniowego;
10. **Lokal** – nieruchomości, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
11. **Odbiornik telewizyjny** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
12. **Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu z wyszczególnieniem cen, dostępny w BOK oraz na stronie internetowej Operatora [www.ruszel.net](http://www.ruszel.net)
13. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług
14. **Operator** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – RuszelNet Łukasz Ruszel z siedzibą w Rzeszowie (35-084), ul. Dąbrowskiego 91, NIP 813-333-77-48, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych nr 10898.
15. **Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
16. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
17. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
18. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy;
19. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
20. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
21. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
22. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można

zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;

23. **Terminal** – komputer wykorzystywany przez Abonenta umożliwiający połączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych;
24. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu;
25. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie;
26. **Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Terminala Abonenta, w tym **Dekoder** do odbioru telewizji cyfrowej;
27. **Urządzenie końcowe** – urządzenie umożliwiające korzystanie z Usług, w tym Odbiornik telewizyjny bądź Terminal;
28. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych;
29. **Usługi internetowe** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet;
30. **Usługi telewizji** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego, w postaci cyfrowej;
31. **Zakończenie sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług;

### § 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
  - a) niniejszym Regulaminie,
  - b) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych;
  - c) Cenniku,
  - d) innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora i określonych w Umowie;
3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili zawarcia Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.
6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej [www.ruszel.net](http://www.ruszel.net) oraz w BOK, na każde żądanie Abonenta.
7. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu zakończenia sieci wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.

### § 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
2. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej.
3. Przy zawieraniu Umowy Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
  - a) imienia i nazwiska,
  - b) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
  - c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
  - d) numeru PESEL;
  - e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;

## Załącznik nr 1 – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

- f) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;
- g) adresu poczty elektronicznej.
- Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych uregulowane są w Umowie.
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
- a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;
5. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 4 i 5 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
6. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości trzykrotności opłat abonamentowych. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.
7. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta.
- ### § 4 WYKONANIE INSTALACJI
1. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą jednorazowej Opłaty instalacyjnej, zawierającej się w opłacie Aktywacyjnej określonej w Cenniku.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorczego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.
4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
8. Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż 1 Zakończenia sieci przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Operatora.
9. Na wnioszek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.
10. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.
- ### § 5 URZĄDZENIE DOSTĘPWE / URZĄDZENIA KOŃCOWE
1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Operator sprzeda lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe wolne od wad.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:
- a) pozostaje ono własnością Operatora
- b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
- c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego.
- d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą.
- e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną.
- f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
- g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych.
- h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i).
- i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora.
- j) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim.
- k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Operatorowi w terminie 30 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na warunkach określonych w Umowie.
4. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:
- a) z chwilą zapłaty ceny Urządzenie dostępowe staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego, a także przewidywać, że sprzedaż nastąpi na warunkach promocyjnych.
- b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia.
- c) Z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia.
- d) Urządzenie dostępowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.
- e) Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi; samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.

## Załącznik nr 1 – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

- f) zakres odpowiedzialności Operatora za wady Urządzenia dostępowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego, która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia dostępowego.
5. Operator może oferować do sprzedaży Abonentowi Urządzenia końcowe. Postanowienia ust. 4 niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie do sprzedaży Urządzeń końcowych.

### § 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. W przypadku usług Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim
2. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika i Terminala Abonenta.
4. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika i Terminala Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.

### § 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA

1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
- a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;
- b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszane;
- c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
- d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
- e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
2. W przypadku gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony okres jej trwania ulega przedłużeniu o okres trwania zawieszenia świadczenia Usług;
3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym;

### § 8 OPŁATY

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat abonamentowych i Opłat jednorazowych przelewem na rachunek bankowych wskazany na fakturze VAT.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
3. Opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie do 15-stego dnia każdego miesiąca z góry. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jej świadczenia.
4. Faktura VAT doręczana jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta faktura VAT może być doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta, lub być udostępniony na koncie Abonenta w EBOK.
5. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
6. Opłaty miesięczne, Opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz / lub w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora [www.rzeszowski.net](http://www.rzeszowski.net) a także w BOK na każde żądanie Abonenta.
7. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności na rzecz Operatora przekraczającego jeden okres rozliczeniowy Operator wzywa Abonenta do zapłaty udzielając mu dodatkowego 7 dniowego terminu do dokonania zapłaty. W przypadku braku zapłaty Operator uprawniony jest do

wstrzymania świadczenia Usługi lub ograniczenia dostępności Usługi do czasu dokonania zapłaty zaległych należności przez Abonenta. Za okres wstrzymania świadczenia Usługi nie są pobierane Opłaty.

8. W przypadku gdy opóźnienie w zapłacie Opłat przekracza dwa okresy rozliczeniowe Operator może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym z zachowaniem trybu wskazanego w Umowie.
9. Opłata abonamentowa uwzględnia rabat 5 zł z tytułu terminowych wpłat za abonament w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury. Jeżeli Abonent nie ureguluje płatności do podanej wyżej daty zostanie obciążony opłatą za nieterminową wpłatę w wysokości 5 zł. Opłata zostanie doliczona z kolejną fakturą za abonament.

### § 9 ZMIANA PAKIETU I ZAMAWIANIE DODATKOWYCH OPCJI USŁUGI

1. Abonent może dokonywać zmian Pakietu i zamawiać dodatkowe opcje usługi w każdym momencie trwania Umowy, o ile nie zalega z Opłatami na rzecz Operatora i o ile możliwość zmiany Pakietu nie została ograniczona lub wyłączona w Regulaminie promocji, w oparciu o który świadczona jest Usługa.
2. Abonent może składać zamówienia na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usługi w BOK oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej czy telefonicznie.
3. Operator utrwała oświadczenie Abonenta i przechowuje je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Operator udostępni treść oświadczenia Abonentowi na każde jego żądanie.
4. W przypadku zmiany Pakietu na odległość (za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie) Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie w terminie ustalonym z Abonentem, wskazując zakres, termin i treść zmian, w formie pisemnej.
5. W przypadkach wskazanych w ust. 4 Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty doręczenia potwierdzenia o którym mowa w ust. 4. Jeśli Operator nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 12 miesięcy i liczy się go od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Celem odstąpienia należy złożyć oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora. Jeśli Operator na żądanie Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, wówczas Abonent, który skorzysta z prawa odstąpienia od Umowy zobowiązany będzie do zapłaty należności za świadczoną Usługę, za okres od rozpoczęcia jej świadczenia na zmienionych warunkach, do dnia odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku zmiany Pakietu lub zamówienia dodatkowych opcji Usługi w obecności Przedstawiciela Operatora poza BOK Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.

### § 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi Opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu.
2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.
3. W przypadku nie powiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
4. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
- a) naruszania lub ingerowania w Sieć, Urządzenia Sieci oraz w Instalację, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
- b) ingerowania w Urządzenia dostępowe będące własnością Operatora;
- c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
- d) zakłócania działania Sieci;
- e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
- f) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;

## Załącznik nr 1 – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

- g) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszającego prawa autorskie rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
- h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.
5. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 10 pkt.4 Operator uprawniony jest do:
- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
  - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
6. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom naruszając z przyczyn leżących po jego stronie postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
7. W przypadku wskazanym w ust. 6 Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

### § 11 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem.
2. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu Sieci Operatora oraz limitów przesyłu danych w przypadku Usługi Internetu
3. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.
4. Operator na bieżąco monitoruje poziom ruchu w Sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
5. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w BOK jak i telefonicznie, w godzinach pracy BOK.
6. Operator udostępni informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie [www.ruszel.net](http://www.ruszel.net) poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na której takie informacje są publikowane.
7. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 12.
8. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 2 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i na stronie internetowej [www.ruszel.net](http://www.ruszel.net)

### § 12 SERWIS TECHNICZNY

1. Operator świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii, a także inne usługi związane z obsługą Instalacji, w tym jej przeróbkami, rozbudową, przeniesieniem do innego Lokalu i innymi czynnościami wskazanymi w Cenniku.
2. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług w BOK osobiście w godzinach pracy Biura od pon do pt 9-17, telefonicznie pod nr: 575 980 880, 17 70 00 070 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@ruszel.net](mailto:biuro@ruszel.net)
3. Zgłoszenie powinno zawierać: adres z podaniem numeru bloku i numeru mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
4. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 2 dni roboczych, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

5. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. 9 -17 od poniedziałku do piątku.
6. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
  - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika lub Terminala Abonenta;
  - b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
  - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.

### § 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług, Abonentowi przysługuje prawo zwolnienia z części opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 stawki abonamentu za każdy dzień niesprawności łącza.
2. Warunkiem otrzymania zwrotu jest złożenie pisemnej reklamacji z opisem awarii do siedziby **Operatora**.
3. **Operator zwróci Abonentowi** kwotę wynikającą z uznanej reklamacji w najbliższym z możliwych okresie rozliczeniowym.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w tym gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynika:
  - a) ze stanu technicznego Odbiornika lub Terminala Abonenta;
  - b) z uszkodzeń wyrządzonych przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
  - c) z wystąpienia Siły Wyższej – w tym zjawisk atmosferycznych takich jak burze, wyładowania atmosferyczne, porywisty wiatr, śnieżyce;
  - d) z działania osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie postuluje się przy wykonywaniu Umowy;
  - e) z zaprzestania nadawania programów przez nadawców.
5. Operator nie odpowiada za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych oraz za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta oraz dostępne dla Abonenta w sieci Internet.
6. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w stosunku do Abonentów niebędących konsumentami nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

### § 14 REKLAMACJE

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamacja może być wniesiona również w przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi internetowej, a wykonaniem Usługi internetowej zgodnie z umownymi parametrami jakościowymi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK Operatora przy ul. Dąbrowskiego 91 albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
  - b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu

zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

- f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji polegającej na niedotrzymaniu z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
- g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- h) wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w lit. g.);
- i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników Operatora, nie spełnia warunków określonych w pkt. 4, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona została w sposób inny i nie spełnia warunków określonych w Regulaminie, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście (w formie pisemnej) przez reklamującego w BOK Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

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

10. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- b) informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku uznania reklamacji - określenie wysokości kwoty zwrotu, która zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego;
- 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 w drodze pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

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

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

12. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie papierowej.

13. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie

elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Stosuje się przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.

14. Przepisu pkt. 12 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi:

a) potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

b) Odpowiedź na reklamację zawiera:

ba) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację; bb) informację o dniu złożenia reklamacji;

bc) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

bd) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 14 ust. 4;

be) 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 w drodze pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

bf) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

15. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób pkt 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

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

#### **§14A SPORY KONSUMENCKIE ORAZ POSTĘPOWANIE PRZED STAŁYMI POLUBOWNYMI SĄDAMI KONSUMENCKIMI PRZY PREZESIE UKE**

1. Podmiotem uprawnionym zgodnie z ustawą z dn. 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich jest Prezes UKE.

2. Po wyczerpaniu uprawnień reklamacyjnych, o których mowa w §14, Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania ws. pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. Prezes UKE jest nadto uprawniony do wszczęcia tego postępowania z urzędu, gdy wymaga tego ochrona Konsumenta. Szczegółowe zasady oraz tryb rozstrzygnięcia sporów określa ustawa, o której mowa w ust.1 powyżej oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

3. Przy Prezesie UKE funkcjonują stałe polubowne sądy konsumenckie, zwane dalej "sądami polubownymi", tworzone na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub operatorów pocztowych.

- Sądy polubowne rozpatrują m.in. spory o prawa majątkowe wynikiem z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi;
- W postępowaniu przed sądami polubownymi w zakresie nieuregulowanym ustawą stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.

#### §15 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI

- Usługa telewizji świadczona jest na podstawie Umowy trójstronnej, zawartej pomiędzy Abonentem, Operatorem i Korbank S.A./Avios z siedzibą we Wrocławiu. Korbank/Avios jest dostawcą Usługi telewizji, przy czym na postawie udzielonego przez Korbank/Avios pełnomocnictwa wszystkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy wobec Abonenta wykonuje Operator. Operator ponosi także wobec Abonenta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
- Operator może udostępniać Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, nie objęte Pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie jaki i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany Umowy.
- Oplaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.

#### § 16. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH

- Operator przydziela Abonentowi adres IP będącym numerem identyfikującym Terminal Abonenta w Sieci.
- W przypadku stosowania przez Abonenta uszkodzonej karty sieciowej oraz w przypadku niesprawności Terminala, Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie Usługi Internetowej za pomocą Sieci na poziomie Terminala Abonenta.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci Terminala, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.

#### § 17. Jakość Usług

- Maksymalny czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy) 30 dni.
- Maksymalny czas usunięcia uszkodzenia (od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług) 2 dni robocze.
- Operator określa następująco parametry prędkości Usługi internetowej w zakresie pobierania i odbierania (transmisji) danych:
  - prędkość maksymalna (maksymalna możliwa do osiągnięcia prędkość zapewniana przez Operatora w ramach Usługi internetowej) – określona jest w Cenniku dla danego Pakietu;
  - prędkość deklarowana (prędkość wskazywana przez Operatora w reklamie, odpowiadająca prędkości maksymalnej);
  - prędkość zwykle dostępna oraz prędkość minimalna (do i od Abonenta), określona jest jako stosunek tych prędkości do prędkości maksymalnej zgodnie z poniższą tabelą:

Usługa świadczona drogą:	prędkość zwykle dostępna		prędkość minimalna % prędkości maksymalnej
	% prędkości maksymalnej	dostępność <sup>1)</sup>	
kablową	90%	80%	40%
radiową	80%	50%	10% jednak nie więcej niż 512 kbps

1) Dostępność to % długości okresu rozliczeniowego, w którym Abonent może osiągnąć prędkość zwykle dostępną.

- Prędkości określone przez Operatora w ust. 4 to prędkości na porcie końcowym ethernetowym (tj. na tzw. kablu) i mogą się różnić w przypadku, gdy:
  - terminal (urządzenie Abonenta np. router, komputer) nie pozwala na uzyskanie zapewnianych przez Operatora prędkości,
  - występuje krótkotrwałe, wzmożone natężenie ruchu generowane w Sieci Operatora, wynikające z jej specyfiki technologicznej,
  - występują ograniczenia prędkości transmisji danych poza Siecią Operatora, a tym samym poza kontrolą Operatora,
  - nie są zachowane normalne warunki eksploatacji Sieci Operatora wolne od zdarzeń pozostających poza kontrolą Operatora.
- Istotne odstępstwa od prędkości, o których mowa w ust. 4 powyżej, mogą skutkować ograniczeniem lub uniemożliwieniem wykonywania

prawa do uzyskania dostępu do informacji lub treści, do ich przekazywania oraz do korzystania z aplikacji lub usług.

7. Za nienależyte wykonanie Umowy w zakresie odstępstw od parametrów jakości Usługi internetowej, wskazywanych w warunkach Umowy, uznamy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do internetu, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.

8. Prędkość Usługi internetowej oraz przepływność aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Abonenta w Usłudze Internetowej mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Abonenta, co może w niektórych przypadkach spowodować osiągnięcie limitu transmisji danych, jeśli taki występuje w taryfie/pakiecie, z którego korzysta Abonent.

9. Korzystanie z Usługi internetowej, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.

10. Operator określa, wskazując że są to dane orientacyjne, że 2 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 200 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbit/s albo 80 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbit/s.

11. Na możliwą do osiągnięcia prędkość przesyłania danych wpływają w szczególności: technologia przesyłania, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału, maksymalna prędkość, technologia i pasma radiowe, liczba i rodzaj aplikacji oraz zasobów w sieci Internet, w których w danym momencie korzysta użytkownik końcowy.

12. Operator może świadczyć usługi inne niż Usługa internetowa, co nie wpływa na jakość Usługi internetowej.

13. Operator wszystkie transmisje danych w Usłudze internetowej traktuje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też na wykorzystywane urządzenia końcowe, z zastrzeżeniem przypadków dopuszczalnych prawem.

14. Stosowane przez Operatora środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą w określonych sytuacjach powodować obniżenie jakości Usługi internetowej, w konsekwencji zaś obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia, zmienność opóźnienia, zwiększenie utraty Pakietów, niedostępność pewnych zasobów. Wśród tych nietypowych sytuacji należy wymienić w szczególności obowiązki realizacji orzeczeń sądowych lub aktów organów administracji publicznej, awarii sieci, przeciążenia w sieci, konieczności zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci.

15. Operator nie zarządza ruchem powodując naruszenie prywatności, chyba że Abonent wyraża na to zgodę, a także stosuje środki zapewniające ochronę danych osobowych Abonenta.

16. Abonent korzystający z usług elektronicznych lub usług dostawców treści (np. streaming video/audio, wideokonferencja, IPTV, komunikatory VoIP, gry on-line) musi liczyć się z tym, że część zasobów Usługi internetowej wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, przez co faktyczna prędkość oraz jakość Usługi internetowej może być obniżona.

#### § 18 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
- Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2019 r. Abonentów, którzy zawarli umowę przed dniem 30.12.2018 r., zaś Abonentów którzy zawarli Umowę po dniu 29.12.2018 r. – od dnia zawarcia Umowy.