**UMOWA ABONENCKA NA ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH NR \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

zawarta dnia \_\_\_\_\_\_\_\_\_ w Krakowie pomiędzy:

City Partner Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. abp. Zygmunta Szczęsnego Felińskiego 23/49, 31-236 Kraków, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000263763. Wysokość kapitału zakładowego 250 000 PLN, REGON: 120276255, NIP: 945-20-73-054, RPT: 6780, reprezentowaną przez­­­ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

zwaną dalej „**Dostawcą Usług**”,

 a „**Abonentem**”:

|  |
| --- |
| **DANE ABONENTA:** |
| Imię i nazwisko/firma: |  |
| Zamieszkały/siedziba: |  |
| Nr PESEL/NIP: |  | Seria i nr dowodu osobistego/KRS/EDG: |  |
| Nr telefonu: |  | Adres e-mail: |  |
|
| Adres montażu: | Jak adres zamieszkania/siedziba  |  |
| Inny  |
| Adres korespondencji: | Jak adres zamieszkania/siedziba  |  |
| Jak adres montażu  |  |
| Inny |
| **RODZAJ USŁUGI:** |
| Internet StacjonarnyTelewizja Multiroom 1Multiroom 2 |  | Internet MobilnyTelefon MobilnyTelefon VoIPTelefon Stacjonarny |  |
| Okres na jaki została zawarta umowa: 24 miesiące  12 miesięcy  3 miesiące  Inny ­ |
| Minimalny okres zawarcia umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych:24 miesiące  12 miesięcy  3 miesiące  Inny  |
| **PAKIETY TARYFOWE:** |
| Internet Stacjonarny: |  10 Mb/s  20 Mb/s 35 Mb/s  50 Mb/s  65 Mb/s 100 Mb/s  150 Mb/s  |
| Telewizja: |  Oszczędny  Wygodny  Bogaty   |
| Telefon Stacjonarny; |  Mini  Midi  Maxi  Fax2mail  |
| Telefon VoIP: |  Mini  Midi  Maxi  Fax2mail  |
| Internet mobilny: |   |
| Telefon mobilny: |   |
| **PAKIETY DODATKOWE:** |
| SPORT SPORT PLUS BOGATY FILMBOX CINEMAXNOCNY |  | POCIECHA TV REPUBLIKAKONESERPAKIET EXTRA CANAL+ PRESTIGE |  | CANAL+ SELECT HBO HBO GO HBO MAXPACK HBO GO MAXPACK |  |
| **POZOSTAŁE INFORMACJE:** |
| Funkcjonalność Publicznego Adresu IP  | Niepubliczny Adres IP  |
| ID:  | Hasło:  |
| Prędkość maksymalna: | Download: 10 Mb/s 20 Mb/s 35 Mb/s 50 Mb/s 65 Mb/s 100 Mb/s 150 Mb/s Upload: 5 Mb/s  10 Mb/s 17 Mb/s  25 Mb/s 32 Mb/s 50 Mb/s  75 Mb/s |
| Opłata abonamentowa:  | 1-12 msc | 1-24 msc | 1-36 msc | 1-9 msc | 1-6 msc | 7-24 msc | 1-3 msc |
| \_\_\_\_\_\_\_ zł | \_\_\_\_\_\_ zł | \_\_\_\_\_\_\_zł | \_\_\_\_\_\_\_\_zł | \_\_\_\_\_\_\_zł | \_\_\_\_\_\_\_\_ zł | \_\_\_\_\_\_\_ zł |
| Opłata instalacyjna: | Oplata aktywacyjna | Dodatkowe opłaty | Wysokość przyznanej ulgi: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł | ­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł | \_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł |
| Termin oczekiwania na przyłączenie do sieci (termin rozpoczęcia świadczenia usługi): |
| Internet  | Telewizja | Telefon/VoIP | Inne |
| Numer Telefonu: |   |   |   |
| Sprzęt udostępniony:  |  Dekoder z komponentami wymienionymi w protokole zdawczo-odbiorczym Mikrotik z komponentami wymienionymi w protokole zdawczo-odbiorczym Inny: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

o następującej treści:

**§1. Przedmiot umowy**

1. Abonent zawiera Umowę w zakresie wynikającym z Umowy, Regulaminu oraz Cennika świadczenia usług telekomunikacyjnych, a także Regulaminu i Cennika Promocji w przypadku zawarcia umowy na warunkach promocyjnych.
2. Opłata abonamentowa obejmuje:
3. stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przez okres obowiązywania Umowy,
4. możliwość nieprzerwanego przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z usługi, wedle parametrów przypisanych do danej usługi, wybranej przez Abonenta,
5. usługę konserwacji sieci oraz obsługę serwisową.
6. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Dostawcy Usług, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zmienić Pakiet usług na wyższy, dokupić inny Pakiet usług lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju. Zamówienia można składać w formie pisemnej. Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie
z postanowieniami Cennika lub Cennika promocji.
7. Dostawca Usług może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Serwisu Internetowego Dostawcy Usług. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych oraz zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi.
8. W przypadku opisanym w ust. 4 Dostawca Usług utrwali oświadczenie Abonenta złożone
w powyższy sposób i będzie je przechowywać do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie utrwalona zostanie cała rozmowa. Jednocześnie Dostawca Usług obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy na trwałym nośniku oraz zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca kalendarzowego od dnia złożenia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Dostawca Usług dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym lub na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza potwierdzenie
w formie pisemnej.
9. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy w trybie określonym w ustępie 4, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia
w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia do Dostawcy Usług przed jego upływem, przez co należy rozumieć złożenie oświadczenia bezpośrednio u przedsiębiorcy lub nadanie do niego oświadczenia listem poleconym albo wysłane oświadczenia pocztą elektroniczną.
10. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o której mowa powyżej, jeżeli Dostawca Usług, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

**§2. Zakres Usług i Ulga**

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do dostarczenia Abonentowi Usług telekomunikacyjnych określonych w Umowie oraz do świadczenia usług serwisowych określonych w Regulaminie.
2. Usługa telewizyjna, o ile została wybrana przez Abonenta do zakresu świadczonych Umową usług świadczona jest zgodnie z warunkami promocyjnymi określonymi w Regulaminie Promocji oraz właściwym Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, przy czym usługa ta świadczona jest przy współpracy (umowa trójstronna) z podmiotem trzecim, który również uczestniczy w świadczeniu usług na rzecz Abonenta.
3. Wartość Ulgi przyznanej Abonentowi, który zawarł Umowę na czas określony na warunkach promocyjnych stanowi iloczyn miesięcy, na który została zawarta Umowa na czas określony oraz różnica pomiędzy wysokością Abonamentu, który Abonent zobowiązany byłby uiścić, gdyby korzystał z Usługi na podstawie umowy zawartej na czas nieokreślony, a opłatą abonamentową za Usługę w przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, wskazanych w Regulaminie i Cenniku promocji, a także różnicę pomiędzy wysokością opłaty instalacyjnej przy umowie zawartej na czas nieokreślony, a wysokością opłaty instalacyjnej przy umowie zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych.
4. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy, zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty Dostawcy Usług kwoty w wysokości Ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy na czas określony na warunkach promocyjnych, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie Dostawcy Usług nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego konsumentem Umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem Ulgi jest telekomunikacyjne Urządzenie Końcowe.
5. Abonent zobowiązuje się do uiszczania comiesięcznych opłat zgodnie z Cennikiem Usług oraz Regulaminem na podstawie rachunków wystawionych przez Dostawcę Usług oraz wykonania innych zobowiązań wynikających z Umowy i przepisów prawa.

**§3. Warunki zmiany i rozwiązania umowy, zawieszenie usług**

1. Dostawca Usług doręcza Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone
w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z pouczeniem Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy, w przypadku niezaakceptowania tych zmian. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem
w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Dostawca Usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta
w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się
na odległość.
2. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Regulaminu lub Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, może złożyć Dostawcy Usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
3. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w Cenniku, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy lub Regulaminu w trybie z ust. 2, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.
4. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy, w związku
z nieakceptowaniem zmian Umowy, Regulaminu lub Cennika, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie o zwrot Ulgi promocyjnej, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Jeżeli zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych albo decyzji Prezesa UKE, Dostawcy Usług przysługuje prawo żądania od Abonenta, który tych zmian nie zaakceptował, roszczeń o zwrot Ulgi promocyjnej obliczonej zgodnie z § 2 ust. 3 Umowy.
6. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania
w terminie 30 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych, podanych w Regulaminie.
7. Dostawca Usług uprawniony jest w szczególności do zawieszenia świadczonych usług, a w uzasadnionych przypadkach do rozwiązania Umowy, na zasadach określonych w ust. 6 w przypadku, gdy Abonent:
8. zalega z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiejkolwiek innej opłaty należnej Dostawcy Usług przez co najmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni (w okresie zawieszenia nie pobiera się opłat),
9. ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Urządzeń niż przewidują
to postanowienia Regulaminu i Umowy,
10. dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie, Sieci lub Gnieździe abonenckim,
11. umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
12. uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp
do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
13. rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane,
14. korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
15. wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
16. uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci,
17. podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
18. nie udziela Dostawcy Usług dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji,
19. utraty prawa do lokalu przez Abonenta.
20. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej.
21. Umowa wygasa w przypadku:
22. utraty przez Dostawcę Usług zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
23. śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez małżonka zmarłego Abonenta na podstawie aneksu, zamieszkującego w Lokalu, który zgodnie z obowiązującymi przepisami może być uznany za Stronę Umowy,
24. rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy Usług lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną,
25. upływu 90 dni od dnia zawieszenia świadczenia usług na podstawie ust. 7 niniejszego paragrafu.
26. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszelkich zaległości wobec Dostawcy Usług, wraz z odsetkami. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 30 Regulaminu, jak również może być zobowiązany do zwrotu Ulg oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w Regulaminie.
27. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
28. W związku z zawieszeniem Usługi Dostawcy Usług przysługuje prawo wezwania Abonenta
do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia § 30 Regulaminu.
29. Umowa Abonencka zawarta na czas określony po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży oświadczenia woli o braku chęci przedłużenia Umowy w terminie do 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej Umowy.
Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu zawarcia Umowy. Zmiana Cennika, w trakcie obowiązywania Umowy, rodzi skutki wskazane w Regulaminie.
30. Umowa abonencka zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za jednomiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec następnego miesiąca kalendarzowego, po którym nastąpiło wypowiedzenie.

**§4. Postanowienia końcowe**

1. Okres świadczenia Usługi określony jest szczegółowo w formularzu na pierwszej stronie Umowy
i liczony jest od daty zawarcia Umowy.
2. W sytuacji, gdy przedmiotem jest świadczenie więcej niż jednej Usługi, postanowienia ust. 1 stosuje się odpowiednio do każdej Usługi oddzielnie.
3. Umowa wchodzi w życie w dniu jej podpisania. Umowa stanowi całość i uchyla wszelkie ewentualne wcześniejsze Umowy i uzgodnienia dokonane pomiędzy stronami w zakresie Usług, których świadczenie będzie przedmiotem Umowy.
4. W zakresie nieuregulowanym w Umowie, postanowienia, których przedmiotem jest: a) sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi; b) sposób dokonywania płatności; c) ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę Usług Urządzeń Końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez Dostawcę Usług lub na jego zlecenie; d) dane dotyczące funkcjonalności świadczonej Usługi obejmujące informacje, tj. czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi, czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia Końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, o wszelkich ograniczeniach
w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji, o procedurach wprowadzonych przez Dostawcę Usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług, o działaniach, jakie Dostawca Usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług; e) dane dotyczące jakości Usług (w tym dane dotyczące minimalnych, zwykle dostępnych, maksymalnych i deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych,
w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia, a także inne parametry jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa UKE; f) sposoby informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez Abonenta; g) zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą; h) zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady
i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi, w tym poziom prędkości pobierania i wysyłania danych; i) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji; j) informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów; k) sposób uzyskania informacji o aktualnym Cenniku Usług oraz kosztach usług serwisowych; l) zasady umieszczenia danych Abonenta w spisie abonentów
w przypadku Umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych; ł) sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych; m) wszelkie opłaty należne
w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić, n) informację o tym, w jaki sposób środki zarządzania ruchem stosowane przez tego dostawcę mogłyby wpłynąć na jakość usług dostępu do  Internetu prywatność abonentów i ochronę jego danych osobowych, o) wyjaśnienie, w jaki sposób limity ilości danych, prędkość oraz inne parametry jakości usług mogą w praktyce wpłynąć na usługi dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług, p) wyjaśnienie, w jaki sposób którekolwiek usługi, inne niż usługi dostępu do Internetu, z których korzysta użytkownik końcowy, mogłyby w praktyce wpłynąć na usługi dostępu do Internetu świadczone na rzecz tego użytkownika końcowego,

zostały określone w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, który stanowi integralną część Umowy.

1. Wyrażeniom pisanym w Umowie dużą literą nadaje się znaczenie określone w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

|  |  |
| --- | --- |
| ............................................................... | ............................................................... |
| Za Abonenta | Za Dostawcę Usług |
| **Załączniki:** |
| 1. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych. | 2. Cennik standardowy usług telekomunikacyjnych. |
| 3. Kopia dokumentu potwierdzającego prawo Abonenta do lokalu lub aktualny wypis z Rejestru Abonenta/oświadczenie Abonenta o przysługiwaniu mu prawa do lokalu. |
| 4. Regulamin i cennik promocji | 5.Informacja konsumencka |

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

**PRZEZ CITY PARTNER SP. Z O.O.**

**Rozdział I. Postanowienia ogólne**

**§ 1**

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez **CITY PARTNER Sp. z o.o.** dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez City Partner Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. abp. Zygmunta Szczęsnego Felińskiego 23/49, 31-236 Kraków, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000263763. Wysokość kapitału zakładowego 250 000 PLN, REGON: 120276255, NIP: 945-20-73-054, RPT: 6780.

**§ 2**

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

**Abonament** – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Dostawcy Usług wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Regulaminach Promocji oraz z udostępnionego Sprzętu;

**Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług;

**Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

**Awaria** - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego;

**Biuro Obsługi Klienta** (,,BOK”) - miejsce obsługiwania Abonentów oraz Zamawiających, w tym miejsce obsługi Abonentów za pomocą Serwisu Internetowego (tzw. ,,e-BOK”);

**Cennik** - wykaz Usług i innych świadczeń oferowanych przez Dostawcę Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat za te Usługi i świadczenia oraz zasadami ich naliczania;

**Cesja** – Przeniesienie w formie pisemnej praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy przez Abonenta na osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie;

**Dostawca Usług** - City Partner Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. abp. Zygmunta Szczęsnego Felińskiego 23/49, 31-236 Kraków, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000263763. Wysokość kapitału zakładowego 250 000 PLN, REGON: 120276255, NIP: 945-20-73-054, RPT: 6780;

**Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu
i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

**Instrukcja Obsługi** – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

**Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Dostawcą usług Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;

**Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystać z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

**Niepubliczny Adres IP** – adres IP przyznawany przez Operatora do Urządzenia Końcowego - adres nie widoczny bezpośrednio z sieci Internet, lecz posiadający do niej dostęp.

**Funkcjonalność Adresu IP Publicznego** – adres IP przyznawany przez Operatora do Urządzenia Końcowego, któremu to adresowi odpowiada w sieci Internet unikalny publiczny adres IP.

**Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

**Pakiet** - określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

**Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

**Rachunek** - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

**Serwis Internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę Usług pod adresem www.citypartner.pl;

**Sieć –** sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług;

**Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy Usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia;

**Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność lub będące w posiadaniu Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

**Ulga –** kwota stanowiąca różnicę pomiędzy wysokością opłat za określone świadczenia w ramach Umowy zawartej na warunkach standardowych, a Umowy zawartej na warunkach promocyjnych.

**Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub jeżeli Dostawca Usług wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług;

**Urządzenie Końcowe** - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

**Usługi** – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi telewizji, usługi Internetu mobilnego lub telefonii mobilnej lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

**VoIP** (Voice over Internet Protocol) – technologa świadczenia usługi telefonicznej za pomocą łączy internetowych, wykorzystujących protokół IP;

**Zakończenie Sieci** - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;

**Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

**§ 3**

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin Promocji”).
3. Postanowienia, Umowy oraz odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

**Rozdział II. Zawarcie Umowy i świadczenie Usług**

**§ 4**

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia telefonicznie, a w przypadku gdy Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość również za pomocą formularza w Serwisie Internetowym lub poczty mail.
2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:

- w lokalu Dostawcy Usług;

- poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług;

- na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.

**§ 5**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług – („Formularz”). Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto w przypadku wprowadzenia takowej możliwości zawarcie Umowy w formie elektronicznej następuje po prawidłowym wypełnieniu Formularza.
2. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

**§ 6**

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest na żądanie Dostawcy Usług przedstawić dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu lub złożyć w formie pisemnej oświadczenie o przysługiwaniu mu takowego tytułu.
3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody, odpowiednio właściciela Lokalu, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację tego Sprzętu.
4. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca Usług może żądać dodatkowych niezbędnych do wykonaniu Umowy informacji i dokumentów.
5. Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Zamawiający nie spełnia warunków z niniejszego paragrafu.
6. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.

**§ 7**

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego, będącego osobą fizyczną, mogą to być następujące dane:
2. nazwisko i imiona,
3. imiona rodziców,
4. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
5. numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
6. nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług, wynikających z Umowy.
7. Dostawca Usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
8. dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy,
9. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym
w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego
o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
10. Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
11. Ponadto Dostawcy Usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli:
12. Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi uzasadnioną wątpliwość co do ich autentyczności,
13. Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy Usług,
14. wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług
w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę Usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub warunków właściwego użytkowania przez Zamawiającego lub inną osobę korzystającą z Usług w Lokalu.

**Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych**

**§ 8**

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na umieszczenie odpowiedniej instalacji
w obrębie Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca Usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę Usług.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

**§ 9**

Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do zamontowania w Lokalu jednego Zakończenia Sieci dla Usług określonych w Umowie. Wykonanie kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

**§ 10**

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

**§ 11**

1. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
3. Dostawca Usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego.

**Rozdział IV. Opłaty**

**§ 12**

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywacje Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku lub Regulaminie i Cenniku Promocji.
2. W przypadku gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej, według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy .
3. W przypadku zawierania nowej Umowy a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi.

**§ 13**

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin i Cennik Promocji.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik Usług, zawierający m. in. koszty usług serwisowych znajduje się w Serwisie Internetowym Dostawcy Usług.

**§ 14**

1. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków
na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta za zgodą Dostawcy Usług.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

**§ 15**

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych
z Dostawcą Usług.
3. Wszystkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem, a także Regulaminem i Cennikiem Promocji opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie 7 dni od daty wystawienia Rachunku.
4. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług na Rachunku. Dostawca Usług będzie księgował wpłaty na poczet najstarszej, wymagalnej należności.
5. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę Usług lub datę uiszczenia płatności w Biurze Obsługi Klienta.
6. W przypadku opóźnienia w płatności jakiejkolwiek opłaty przewidzianej Umową, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca Usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
7. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za już wykonane na jego rzecz Usługi.
8. Rachunki są dostarczane Abonentom listem zwykłym albo za pomocą poczty elektronicznej (faktura elektroniczna), o ile Abonent wyrazi taką chęć poprzez stosowne oświadczenie. Dostawca Usług może wprowadzać rabat w ramach warunków promocyjnych w związku z wybraniem przez Abonenta faktury elektronicznej.

**Rozdział V. Zakres i rodzaj świadczonych Usług**

**§ 16**

1. Dostawca Usług oferuje:
2. Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej, jak również mobilnej;
3. Usługę telewizji, przy czym usługa ta może być świadczona w oparciu o współpracę z innym dostawcą usług;
4. Usługę telefonii stacjonarnej, mobilnej oraz VoIP;
5. Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami.
6. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnał usług telekomunikacyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
7. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie, objętym zakresem swojej działalności. Zakres tych Usług określa Umowa.
8. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych
i organizacyjnych Dostawcy Usług.
9. Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Dostawcę Usług mogą różnić się od siebie w zależności od tego w ramach jakiej technologii dosyłany jest sygnał telekomunikacyjny do Abonenta oraz na jakim obszarze.

**Rozdział Va. Usługa internetowa**

**§ 17**

Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem.

**§ 18**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Regulaminu. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
3. naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
4. rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
5. działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
6. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
7. rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
8. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Spam);
9. korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych,
w szczególności DHCP serwera i rozsyłanie ramek BPDU.

**§ 19**

W przypadku naruszenia przez Abonenta zapisów § 18 Regulaminu, Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie zakreślonym przez Dostawcę Usług nie zastosował się do treści wezwania Dostawca Usług może zawiesić Usługę do czasu zastosowania się przez Abonenta do treści wezwania, a w uzasadnionych przypadkach wypowiedzieć umowę. Powyższe nie dotyczy sytuacji, gdy konieczne jest natychmiastowe zawieszenie Usługi celem zapobiegnięcia nieodwracalnej szkody. W takim przypadku Dostawca Usług może dokonać zawieszenia Usługi bez uprzedniego wezwania i poinformuje Abonenta o dokonanym naruszeniu niezwłocznie po zawieszeniu Usługi.

**§ 20**

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych, w szczególności za szkody spowodowane nie przestrzeganiem zasad wynikających z Umowy oraz Regulaminu.
2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych w ust. 1, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego i jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy Usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

**§ 21**

Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

1. niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług;
2. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub
z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
3. szkody, poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, braku transmisji, nieprawidłowej bądź powolnej transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych, spowodowane nieprawidłową konfiguracją lub/i wadliwym funkcjonowaniem komputera bądź innych urządzeń sieciowych i peryferyjnych będących własnością Abonenta;
4. nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca Usług;
5. informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
6. jakiekolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet;
7. zniszczeń Urządzeń Końcowych w wyniku wyładowań atmosferycznych.

**Rozdział Vb. Usługa telefoniczna**

**§ 22**

1. Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych. Usługa telefoniczna może być świadczona w technologii stacjonarnej, mobilnej oraz VoIP.
2. Abonent ma możliwość korzystania również z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie i Cenniku Dostawcy Usług.
3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy Usług.

**§ 23**

1. Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy Usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
4. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii cyfrowej i mobilnej.
5. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:

a) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112;

b) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.

1. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu - Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.
2. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
3. rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
4. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
5. środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa
i integralności Sieci oraz Usług,
6. skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
7. wielokrotnego wprowadzenia przez Abonenta niepoprawnego Kodu PIN lub Kodu PUK na Karcie SIM,
8. niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług

**§ 24**

1. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
2. Dostawca Usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych
w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku.
4. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
5. Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

**Rozdział Vc. Usługa telewizyjna**

**§ 25**

1. Dostawca Usług świadczy Usługę telewizyjną poprzez udostępnianie programów telewizyjnych. Programy oferowane są w Pakietach, których skład szczegółowo określa Umowa oraz Cennik lub odrębne warunki świadczenia usług. Przy świadczeniu usługi telewizyjnej, Dostawca Usług może współpracować z innymi dostawcami usług.
2. Dostawca usług udostępnia Abonentowi do używania Sprzęt. Sprzęt stanowi własność Dostawcy Usług
i podlega zwrotowi na zasadach wyrażonych w § 30 Regulaminu.
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów. Rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie, dystrybucja oraz publiczne odtwarzanie programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w ramach Usług lub wykorzystywanie programów w innych celach niż osobisty użytek albo
w celach zarobkowych, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ich ramach są zabronione.
4. Funkcjonalności treści cyfrowych oraz techniczne środki ich ochrony określone są w oddzielnych regulaminach lub wzorcach umowy.
5. W przypadku, gdy usługa telewizyjna świadczona jest przez więcej niż jednego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, we wszelkich sprawach związanych z realizacją Umowy, w szczególności w sprawie płatności, reklamacji, zgłoszenia usterki, itp. kontaktować należy się z Dostawcą Usług.
6. W okresach promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany umowy.

**Rozdział Vd. Usługa mobilnej telefonii i mobilnego dostępu do Internetu**

**§ 26**

1. Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta Usługę mobilnego dostępu do Internetu oraz mobilnej telefonii.
2. Mobilny Internet świadczony jest na warunkach określonych w pakietach usług wskazanych w Umowie
i Cenniku, a także Regulaminach Promocji i Cennikach Promocji.
3. W celu świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu Dostawca Usług przekazuje Abonentowi do korzystania kartę SIM/USIM oraz mobilny modem. Karta SIM/USIM wraz z mobilnym modem zapewnia dostęp do Usługi. Dostawca Usług może pobierać opłatę za udostępniany na czas umowy sprzęt zgodnie z Cennikiem.
4. Telefonia mobilna świadczona jest na warunkach określonych w pakietach usług wskazanych w Umowie
i Cenniku, a także Regulaminach Promocji i Cennikach Promocji.
5. Dostawca Usług zastrzega, iż usługi mobilne Dostawcy Usług funkcjonują prawidłowo w zasięgu wykorzystywanych Sieci telekomunikacyjnych. Dostawca Usług nie gwarantuje dostępności Usług w lokalizacjach nie objętych dostępnością usług.
6. W przypadku, gdy Abonent za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Dostawca Usług oferuje pakiety transmisji danych. Abonent ma możliwość uruchomienia i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez wybranie i zatwierdzenie na klawiaturze Telefonu kodu (kod jest ciągiem znaków specjalnych, dostępnym w Regulaminach Ofert Promocyjnych, w ramach których Abonent zawarł Umowę lub w poszczególnych regulaminach usług pakietowych transmisji danych). W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon).
7. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
8. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie lub Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK lub hasła do Urządzenia Końcowego Abonenta.
9. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować Dostawcę Usług o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM
10. Dostawca Usług po przyjęciu informacji od Abonenta niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę Usług.
11. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Dostawca Usług przez Abonenta, na wniosek Abonenta Karta SIM/USIM może być wymieniona z zachowaniem dotychczasowego numeru. W przypadku niezłożenia przez Abonenta wniosku o wydanie Karty SIM/USIM po upływie 7 dni od dnia poinformowania Dostawcę Usług przez Abonenta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
12. Abonent powinien używać w Sieci Telekomunikacyjnej wyłącznie Telefonów spełniających wymagania Sieci Telekomunikacyjnej, zgodnych z międzynarodowymi standardami ustanawianymi przez European Telecommunications Standards Institute oraz 3rd Generation Partnership Project.

**Rozdział VI. Procedury wewnętrzne, jakość i bezpieczeństwo Sieci**

**§ 27**

1. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.
2. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.
3. Stosowane środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności
i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych.
4. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do  Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji, chyba że wynika to z przepisów prawa. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca Usług nie wprowadza limitów ilości danych.
5. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.
6. Za wyjątkiem przewidzianym w Umowie oraz Regulaminie, a także blokowania portów (np. portu 25,135,139,445) ze względu na masowy SPAM lub rozsyłanie złośliwego oprogramowania, Dostawca Usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę Usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta.
7. Dostawca Usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łączę internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych. Dotyczy to w szczególności usługi telewizyjnej oraz usługi telefonii stacjonarnej i VoIP, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.

**§28**

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
2. wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
3. przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
4. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. - prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z póź. zm.), w szczególności polegające na:
5. podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa
i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka
z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
6. informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
7. informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
8. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
9. przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
10. informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
11. publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
12. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

**§ 29**

1. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:
3. Minimalna: 60 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
4. Zwykle dostępna: 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
5. Deklarowana: 100 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
6. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.
7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych
w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z odpowiednim wyprzedzeniem.
8. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Dostawcy Usług także w Serwisie Internetowym.

**Rozdział VII. Zwrot Sprzętu, Cesja**

**§ 30**

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się
w Umowie lub w Biurach Obsługi Klienta niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu.
3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregokolwiek elementu Sprzętu lub
w przypadku uszkodzenia lub zużycia Sprzętu w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zawieszenia świadczenia Usługi na wniosek Abonenta.

**§ 31**

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające
z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę
w wysokości określonej w Cenniku.

**Rozdział VIII. Odpowiedzialność Dostawcy Usług i zakres obsługi serwisowej**

**§ 32**

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego, Kodeksu cywilnego lub innych przepisach prawa.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 10-18, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą Usług innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie naprawy.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o występujących zakłóceniach
w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu z służbami serwisowymi Dostawcy Usług telefonicznie, mailowo oraz pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie lub w Serwisie Internetowym.
4. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące ciągłości świadczenia Usługi.
W przypadku niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
5. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale IX przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia
o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego ze sposobu kontaktu, wskazanego w ust. 3 chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.
6. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
7. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Konsumenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

**§ 33**

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
2. usuwanie Awarii,
3. konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Sprzętu,
4. informacje o świadczonych Usługach.
5. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej,
6. w godzinach pracy BOK zgodnie z informacją w Serwisie Internetowych na nr telefoniczny Dostawcy Usług +48 12-44-21-200
7. e-mailem na adres: serwis@citypartner.pl (wiadomości zostaną odczytane w godzinach pracy BOK)
8. Lokalizacja oraz dane kontaktowe są podane w Serwisie Internetowym.
9. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
10. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach określonych w Serwisie Internetowym. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
11. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą udostępnionego przez Dostawcę Usług do korzystania Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do siedziby Dostawcy Usług oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę Usług.
12. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
13. nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
14. odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
	* kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
	* opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
15. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
16. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta Dostawca Usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach płatnego serwisu.
17. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, Urządzeń Końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

**Rozdział IX. Tryb postępowania reklamacyjnego**

**§ 34**

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
	1. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
	2. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
	3. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona:
5. w formie pisemnej – w siedzibie Dostawcy Usług lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
6. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług,
7. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej: reklamacje@citypartner.pl
8. Reklamacja powinna zawierać:
9. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
10. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
11. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
12. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
13. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
14. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa -
w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
15. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
16. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
17. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
18. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy Usług rozpatrujący 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.
19. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
20. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Dostawcy usług, ustnie albo
w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
21. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jednostka Dostawcy Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
22. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się
w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

**§35**

1. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
3. nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
4. informację o dniu złożenia reklamacji,
5. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
6. 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 § 34 ust. 5 lit. g,
7. 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
8. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
10. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
11. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
12. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący 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 reklamującego do złożenia reklamacji.
13. Za zgodą reklamującego, 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
14. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 34 ust. 11 oraz § 35 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
15. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 35 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
16. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
17. Dostawca Usług 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.

**§ 36**

* 1. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnegoKonsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania
	w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie www.uke.gov.pl. Nadto, w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumenci mogą podejmować próby rozstrzygania sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/odr.). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
	2. Spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem będącym Konsumentem, może być także poddany pod rozstrzygnięcie m.in. stałych polubownych sądów konsumenckich, w tym działających przy Prezesie UKE.
	3. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określane są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).
	4. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

**Rozdział X. Ochrona danych osobowych, spis abonentów, tajemnica telekomunikacyjna**

**§ 37**

1. Dostawca Usług jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r.
o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
2. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane przez Dostawcę Usług w celach statutowych, w celu świadczenia Usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i Usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Dostawcę Usług samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami,
w szczególności takich jak: sprzedaż produktów i usług, przesyłanie informacji o nowych produktach
i usługach, udział w konkursach, promocjach, akcjach promocyjnych z udziałem partnerów Dostawcy Usług. Dane osobowe Abonenta mogą zostać przekazane innym administratorom danych w przypadku, gdy jest to niezbędne dla udziału w organizowanej wspólnie z partnerem akcji marketingowej usług Dostawcy Usług,
a Abonent wyraził na to zgodę.
3. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.
4. Dostawca Usług zapewnia realizację uprawnień Abonenta wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.), tzn. umożliwia Abonentowi wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia, w przypadkach wymienionych w ustawie, pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych, bez wymaganej przepisami prawa zgody Abonenta.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres siedziby Dostawcy Usług, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

**§ 38**

1. Dostawca Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
2. Dostawca Usług dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi
i ekonomicznymi.
3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Dostawca Usług ma prawo zbierać, utrwalać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne).
4. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, w  tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Dostawcę Usług w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego użytkownika korzystającego z  publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi.
5. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi  wykonywane przez niego na rzecz Abonenta, w  tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w  obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w  okresie obowiązywania umowy o  świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Dostawca Usług będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i  porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
6. Abonent lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
7. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy Usług.
8. Sieć Telekomunikacyjna Dostawcy Usług umożliwia przesyłanie numeru identyﬁkującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyﬁkujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Dostawcy Usług zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyﬁkującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Dostawcę Usług.
9. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.
10. W sytuacji gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Dostawca Usług – po poinformowaniu osób uczestniczących
w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
11. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

**Rozdział XI. Postanowienia końcowe**

**§ 39**

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.
4. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować
z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym dostawcom usług.
5. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego lub innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
6. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania Umowy.

**CENNIK STANDARDOWY USŁUG INTERNETOWYCH
CITY PARTNER SP. Z O.O.**

**Obowiązuje od dnia podpisania Umowy.**

|  |
| --- |
| **1. OPŁATY INSTALACYJNE** |
| Lp. | **Nazwa** | **Rodzaj opłaty** | **Cena w zł** |
| 1 | Instalacja Internetu | Jednorazowo | 200 |
| 2 | Aktywacja Internetu | Jednorazowo | 200 |
| **2. OPŁATY MIESIĘCZNE** |
| Lp. | **Pakiet Internetu w Mb** | **Prędkość ściągania(24.00 – 12.00)/ (12.00 – 24.00)/ Prędkość wysyłania** | **Cena w zł** |
| 1 | Internet 2/2 | 2Mb/ 2Mb/ 2Mb | 60 |
| 2 | Internet 4/2 | 4Mb/ 4Mb /2Mb | 65 |
| 3 | Internet 6/3 | 6Mb/ 6Mb/ 3Mb | 70 |
| 4 | Internet 6/3/1 | 6Mb/ 3Mb/ 1Mb | 70 |
| 5 | Internet 8/4 | 8Mb/ 8Mb/ 4Mb | 72 |
| 6 | Internet 10/10 | 10Mb/ 10Mb/ 10Mb | 73 |
| 7 | Internet 10/5 | 10Mb/ 10Mb/ 5Mb | 73 |
| 8 | Internet 12/3 | 12Mb/ 12Mb/ 3Mb | 73 |
| 9 | Internet 12/6/2 | 12Mb/ 6Mb/ 2Mb | 75 |
| 10 | Internet 14/6/3 | 14Mb/ 6Mb/ 3Mb | 75 |
| 11 | Internet 15/8 | 15Mb/ 15Mb/ 8Mb | 75 |
| 12 | Internet 16/8/4 | 18Mb/ 8Mb/ 4Mb | 75 |
| 13 | Internet 20/10 | 20Mb/ 20Mb/ 10Mb | 130 |
| 14 | Internet 20/12/4 | 20Mb/ 12Mb /4Mb | 350 |
| 15 | Internet 25/12 | 25Mb/ 25Mb/ 12Mb | 145 |
| 16 | Internet 25/12/3 | 25Mb/ 12Mb/ 3Mb | 145 |
| 17 | Internet 25/12/4 | 25Mb/ 12Mb/ 4Mb | 160 |
| 18 | Internet 30/15 | 30Mb/ 30Mb/ 15Mb | 120 |
| 19 | Internet 35/17 | 35Mb/ 35Mb/ 17Mb | 145 |
| 20 | Internet 40/20 | 40Mb/ 40Mb/ 20Mb | 130 |
| 21 | Internet 50/25 | 50Mb/ 50Mb/ 25Mb | 160 |
| 22 | Internet 50/25/4 | 50Mb/ 25Mb/ 4Mb | 160 |
| 23 | Internet 60/30 | 60Mb/ 60Mb/ 30Mb | 130 |
| 24 | Internet 65/32 | 65Mb/ 65Mb/ 32Mb | 130 |
| 25 | Internet 70/35 | 70Mb/ 70Mb/ 35Mb | 145 |
| 26 | Internet 80/40 | 80Mb/ 80Mb/ 40Mb | 145 |
| 27 | Internet 85/42 | 85Mb/ 85Mb/ 42Mb | 145 |
| 28 | Internet 100/50 | 100Mb/ 100Mb/ 50Mb | 160 |
| 29 | Internet 105/52 | 105Mb/ 105Mb/ 52Mb | 145 |
| 30 | Internet 120/60 | 105Mb/ 120Mb/ 60Mb | 160 |
| 31 | Internet 125/62 | 125Mb/ 125Mb/ 62Mb | 160 |
| 32 | Internet 150 | 150Mb/ 150Mb/ 75Mb | 300 |
| 33 | Internet 200 | 200Mb/ 200Mb/ 100Mb | 350 |
| 45 | Internet 300 | 300Mb/ 300Mb/ 150Mb | 400 |
| 46 | Internet 500 | 500Mb/ 500Mb/ 250Mb | 450 |
| 47 | Internet 700 | 700Mb/ 700Mb/ 350Mb | 500 |
| 48 | Internet 1000 | 1000Mb/ 1000Mb/ 500Mb | 550 |

Wszystkie ceny są cenami brutto.

**CENNIK STANDARDOWY USŁUG TELEWIZYJNYCH
CITY PARTNER SP. Z O.O.**

**Obowiązuje od dnia podpisania Umowy.**

|  |
| --- |
| **1. OPŁATY INSTALACYJNE AKTYWACYJNE** |
| Lp. | **Nazwa** | **Rodzaj opłaty** | **Cena w zł** |
| 1 | Instalacja usługi TV | Jednorazowo | 300 |
| 2 | Aktywacja usługi TV | Jednorazowo | 300 |
| 3 | Aktywacja pakietu dodatkowego | Jednorazowo | 200 |
| **2.OPŁATY MIESIĘCZNE** |
| Lp. | **Nazwa** | **Rodzaj opłaty** | **Cena w zł** |
| 1 | Oszczędny | Miesięcznie | 100 |
| 2 | Wygodny | Miesięcznie | 200 |
| 3 | Bogaty | Miesięcznie | 250 |
| **3. OPŁATY MIESIĘCZNE PAKIETÓW DODATKOWYCH****I. TEMATYCZNE** |
| Lp. | **Nazwa** | **Rodzaj opłaty** | **Cena w zł** |
| 1 | SPORT | Miesięcznie | 100 |
| 2 | SPORT PLUS | Miesięcznie | 100 |
| 3 | SPORT PLUS | Miesięcznie | 100 |
| 4 | FILMBOX | Miesięcznie | 100 |
| 5 | CINEMAX | Miesięcznie | 100 |
| 6 | NOCNY | Miesięcznie | 100 |
| 7 | POCIECHA | Miesięcznie | 100 |
| 8 | TV REPUBLIKA | Miesięcznie | 100 |
| 9 | KONESER | Miesięcznie | 100 |
| **II. PREMIUM** |
| Lp. | **Nazwa** | **Rodzaj opłaty** | **Cena w zł** |
| 1 | Pakiet Extra | Miesięcznie | 100 |
| 2 | Canal+ Select | Miesięcznie | 200 |
| 3 | Canal+ Prestige | Miesięcznie | 200 |
| 4 | HBO | Miesięcznie | 250 |
| 5 | HBO GO | Miesięcznie | 250 |
| 6 | HBO MAXPACK | Miesięcznie | 250 |
| 7 | HBO GO MAXPACK | Miesięcznie | 250 |

Wszystkie ceny są cenami brutto

**CENNIK STANDARDOWY USŁUG TELEFONICZNYCH
CITY PARTNER SP. Z O.O.**

**Obowiązuje od dnia podpisania Umowy.**

|  |
| --- |
| **1. OPŁATY INSTALACYJNE** |
| Lp. | **Nazwa** | **Rodzaj opłaty** | **Cena w zł** |
| 1 | Konfiguracja bramki VoIP | Jednorazowo | 100 |
| 2 | Instalacja | Jednorazowo | 300 |
| 3 | Aktywacja bramki | Jednorazowo | 200 |
| **2. OPŁATY MIESIĘCZNE** |
| Lp. | **Nazwa** | **Rodzaj opłaty** | **Cena w zł** |
| 1 | MINI | Miesięcznie | 70 |
| 2 | MIDI | Miesięcznie | 100 |
| 3 | MAXI | Miesięcznie | 140 |
| 4 | Połączenia stacjonarne krajowe poza abonamentem | Za minutę | 0,50 |
| 5 | Połączenia do sieci Orange, Plus,Play,T-Mobile poza abonamentem | Za minutę | 1,30 |
| 6 | Połączenia do sieci komórkowych pozostałych Operatorów poza abonamentem | Za minutę | 2,00 |

Wszystkie ceny są cenami brutto.

**CENNIK STANDARDOWY USŁUG DODATKOWYCH
CITY PARTNER SP. Z O.O. Obowiązuje od dnia podpisania Umowy.**

|  |
| --- |
| **1. OPŁATY USŁUG DODATKOWYCH** |
| Lp. | **Nazwa** | **Rodzaj opłaty** | **Cena w zł** |
| 1 | Zmiana MAC adresu poprzez BOK na żądanie Abonenta | Jednorazowo | 100,00 |
| 2 | Funkcjonalność Publicznego Adresu IP | Miesięcznie | 100,00 |
| 3 | Montaż gniazdka | Jednorazowo | 100,00 |
| 4 | Montaż gniazdka + cena gniazdka | Jednorazowo | 100,00 + cena gniazdka |
| 5 | Montaż nowej wtyczki | Jednorazowo | 100,00 |
| 6 | Montaż korytek + cena materiału | Jednorazowa | Wg kosztorysu |
| 7 | Przeniesienie geograficzne usługi. (Opłata techniczna za budowę przyłącza abonenckiego lub instalację Sprzętu w budynku, gdy jego wykonanie wiąże się z większymi niż przeciętnie nakładami materiałowymi lub czasowymi) | Jednorazowo | Wg kosztorysu |
| 8 | Dekoder | Jednorazowo za wystąpienie zdarzenia | 500 |
| 9 | Pilot do dekodera | Jednorazowo za wystąpienie zdarzenia | 100 |
| 10 | Zasilacz do dekodera | Jednorazowo za wystąpienie zdarzenia | 100 |
| 11 | Kabel HDMI | Jednorazowo za wystąpienie zdarzenia | 100 |
| 12 | Kabel audio (chinch) | Jednorazowo za wystąpienie zdarzenia | 100 |
| 13 | Karta dostępowa do dekodera | Jednorazowo za wystąpienie zdarzenia | 150 |
| 14 | Dorobienie kabla | Jednorazowo | Wg kosztorysu |
| 15 | Przesłanie faktury VAT lub duplikatów dokumentów pocztą listem zwykłym | Jednorazowo | 6,00 |
| 16 | Przesłanie faktury VAT lub duplikatów dokumentów pocztą listem poleconym | Jednorazowo | 6,00 |
| 17 | Opłata za nie zwrócenie/uszkodzenie kompletnego Urządzenia Abonenckiego - zasilacz do anteny | Jednorazowo | 100,00 |
| 18 | Opłata za nie zwrócenie/uszkodzenie kompletnego Urządzenia Abonenckiego - antena zintegrowana z urządzeniem odbierającym sygnał bezprzewodowy\* | Jednorazowo | 200,00 |
| 19 | Konfiguracja routera, access pointa | Jednorazowo | 200 |
| 20 | Rozdzielenie sygnału w lokalu | Miesięcznie | 100,00 |
| 21 | Opłata za nie zwrócenie/uszkodzenie kompletnego Urządzenia Abonenckiego - bramka VoIP | Jednorazowo | 200 |
| 22 | Fax2email | Miesięcznie | 50,00 |
| 23 | Przekazywanie połączeń | Miesięcznie | Zgodnie z abonamentem |
| 24 | Prezentacja własnego numeru telefonu | Miesięcznie | 100,00 |
| 25 | Zmiana numeru telefonu | Jednorazowo | 150,00 |
| 26 | Dzierżawa bramki VoIP | Miesięcznie | 100,00 |
| 27 | Dodatkowy numer telefonu | Miesięcznie | 7,00 zł |
| 28 | Do każdej z dodatkowych usług serwisowych na zlecenie Abonenta, Operator doliczy kwotę 40,00 zł za każdą rozpoczętą godzinę pracy serwisu. |

Wszystkie ceny są cenami brutto.