

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEWIZYJNYCH PRZEZ HORYZONT MEDIA S.A. z dnia 01.12.2019 roku.

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### § 1

Niniejszy Regulamin świadczenia usług telewizyjnych przez Horyzont Media S.A. z siedzibą w Katowicach przy ulicy Kolistej 25 (dalej zwany „Regulaminem”), określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez **Dostawcę Usług**.

### § 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

**Abonament (Opłaty abonamentowe)** – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Regulaminach Promocji oraz ze Sprzętu;

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

**Aplikacja** – oprogramowanie umożliwiające dostęp do Usług na Urządzeniach;

**Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług 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;

**iBOK (Internetowe Biuro Obsługi Klienta)** - wydzielona część portalu www.ovigo.tv, w ramach której Abonenci mogą dokonywać zmian w zakresie konfiguracji świadczonych Usług;

**BOK (Biuro Obsługi Klienta)** – komórka organizacyjna Dostawcy Usług zajmująca się wsparciem technicznym, czynnościami administracyjno-biurowymi oraz realizacją zleceń i wniosków abonentów zgłoszonych telefonicznie, drogą elektroniczną lub osobiście;

**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, spełniająca wymogi określone w Regulaminie;

**Dostawca usług** - Horyzont Media S.A. z siedzibą w Katowicach przy ul. Kolistej 25 (40-486 Katowice) wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000790021, NIP: 9542806224, REGON: 383935159, RPT: 12671;

**Instalacja** - czynności techniczne mające na celu montaż Sprzętu w Lokalu oraz podłączenie Sprzętu do Sieci i zapewnienie Abonentowi dostępu do Usług;

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

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

**Metody płatności** – wskazany przez Abonenta sposób wnoszenia opłat za Usługi;

**Okres Przedpłacony** - okres czasu, za który Abonent wnosi opłatę subskrypcyjną płatną z góry lub dokonuje przedpłaty zapewniającej dostęp do Usług na określony czas;

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

**Operator** – przedsiębiorca telekomunikacyjny, będący operatorem sieci telekomunikacyjnej na której świadczone są Usługi;

**Pakiet** - określona w Cenniku Promocji grupa kanałów telewizyjnych objętych jednym Abonamentem, przy czym do pakietu wchodzi jedynie kanały gwarantowane przez Dostawcę Usług;

**Rachunek** - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy,

Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

**Serwis** – komórka organizacyjna Dostawcy Usług wykonująca Instalacje, naprawy i inne czynności techniczne konieczne do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci oraz poprawnego jej funkcjonowania;

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

**Sprzęt** - urządzenia techniczne stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, służące do korzystania z Usług objętych Umową, w szczególności dekoder;

**Sprzęt własny Abonenta** - urządzenia techniczne stanowiące własność Abonenta, służące do korzystania lub wspomagające korzystanie z Usług objętych Umową;

**Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług w formie pisemnej, dokumentowej 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 odbiornik telewizyjny;

**Usługi** – usługi telewizyjne lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

**Warunki Specjalne** - zasady korzystania z Usług, ustalone w przypadkach, gdy specyfika usług wymaga odrębnego, szczegółowego uregulowania

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

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

**Zdalny Dysk PVR** – indywidualne zasoby dysku twardego, udostępnionego Abonentowi w ramach 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 niniejszego Regulaminu.

## Rozdział II. Zawarcie Umowy i świadczenie Usług

### § 4

1. Zamawiający może złożyć zamówienie na świadczenie Usług u Dostawcy Usług za pomocą formularza elektronicznego dostępnego na stronie internetowej www.ovigo.tv celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza także możliwość składania pisemnego zamówienia siedzibie Operatora lub pisemnie na adres Dostawcy Usług.
2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
  - a) na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.
  - b) osobiście w lokalu Operatora;

### § 5

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo – 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. W przypadku, gdy oświadczenie woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca Usług utrzuwa i dostarcza Abonentowi treść Umowy wraz z załącznikami oraz oświadczenie Abonenta

- o związaniu się Umową na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
  4. Zamawiający będący Konsumentem ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług.

#### **§ 6**

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu lub złożyć stosowne 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, gdy sposób założenia Sprzętu umożliwiające świadczenie Usług sprzeciwia się obowiązującym przepisom albo zagraża bezpieczeństwu nieruchomości – zawarcie Umowy wymaga 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 informacji i dokumentów niezbędnych do wykonaniu Umowy.
5. Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków z niniejszego paragrafu.

#### **§ 7**

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia, określonych w przepisach prawa.
2. Dostawca Usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy,
  - b) 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.
3. 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, poprzez wpłatę kaucji w terminie określonym przez Dostawcę Usług na poczet mogących powstać zaległości, przy czym kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek zaległości względem Dostawcy Usług.
4. Dostawca Usług może potrącić z kaucji wymagalne należności.
5. O ile z całości lub części kaucji nie zostaną potrącone zaległości, kwota kaucji w pełnej wysokości zostanie zwrócona Abonentowi po ostatecznym rozliczeniu Umowy, nie później jednak niż w terminie tygodnia od dnia zakończenia trwania Umowy. W przypadku dokonania potrąceń kaucja zostanie zwrócona w wysokości, jaka pozostała po dokonaniu tych potrąceń, chyba że zaległości były równe lub wyższe od uiszczonych przez Abonenta kaucji.

### **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 oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Dostawcę Usług.
3. Osoby wskazane przez Dostawcę Usług nie są zobowiązane do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.
4. W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca Usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę Usług.
5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na przedłożonym przez Dostawcę Usług.
6. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

#### **§ 9**

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. 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.
3. 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.
4. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
5. Z momentem wydania Abonentowi Sprzętu 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.

#### **§ 10**

1. Dostawca Usług w przypadku niektórych Usług dopuszcza używanie Sprzętu własnego Abonenta.
2. Dostawca Usług nie gwarantuje prawidłowego działania Usług w przypadku użytkowania przez Abonenta Sprzętu własnego Abonenta.
3. Urządzenia Końcowe powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
5. Dostawca Usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego.

### **Rozdział IV. Opłaty**

#### **§ 11**

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin i/lub 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 dodatkowych znajduje się na stronie internetowej Dostawcy Usług.

#### **§ 12**

1. Opłaty abonamentowe pobierane są z góry, w formie przedpłaconej za określony Okres rozliczeniowy. Dniem pobierania Opłaty abonamentowej jest dzień, odpowiadający dniu aktywacji Usług albo ostatni dzień miesiąca, w przypadku, gdy w określonych miesiącach nie ma takowego dnia.

2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

#### § 13

1. W celu korzystania z Usług Abonent zobowiązany jest do przekazania informacji dotyczących co najmniej jednej Metody Płatności.
2. W przypadku braku możliwości skorzystania z Metody Płatności wskazanej jako domyślna w celu pobrania Opłaty abonamentowej lub gdy płatność z wykorzystaniem takiej metody jest odrzucana, Abonent upoważnia Dostawcę Usług do pobrania Opłaty abonamentowej przy użyciu dowolnej Metody Płatności powiązanej z jego kontem abonentkim.
3. Jeżeli płatność nie może być zrealizowana ze względu na upływ terminu ważności, brak środków lub z innych przyczyn a Abonent wcześniej nie rozwiązał Umowy, Dostawca Usług ma prawo do zawieszenia dostępu do Usług do momentu pobrania płatności przy użyciu poprawnej Metody Płatności.
4. W przypadku niektórych Metod Płatności zewnętrzny usługodawca może pobierać od Abonenta pewne opłaty, np. opłaty z tytułu transakcji zagranicznych lub inne opłaty związane z obsługą wybranej Metody Płatności.
5. W zależności od wykorzystywanej Metody Płatności na poziomie lokalnym mogą być naliczane obciążenia podatkowe w różnej wysokości. W celu uzyskania szczegółowych informacji Abonent powinien skontaktować się ze swoim zewnętrznym usługodawcą realizującym daną Metodę Płatności.
6. Metody Płatności mogą zostać zmienione w ramach konta abonentkiego iBOK w portalu [www.ovigo.pl](http://www.ovigo.pl).
7. Dostawca Usług może aktualizować Metody Płatności użytkownika przy użyciu informacji przekazanych przez dostawców usług płatniczych. Po dokonaniu aktualizacji Abonent upoważnia Dostawcę Usług do dalszego pobierania Opłat abonamentowych w odpowiedniej wysokości przy użyciu wybranych Metod Płatności.

#### § 14

8. 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.
9. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę Usług.
10. Rachunki są dostarczane Abonentowi poprzez zamieszczenie w formie elektronicznej w iBOK na koncie Abonenta oraz wysłaniu na wskazany przez Abonenta adres e-mail, o ile Abonent wyrazi taką chęć.

#### § 15

1. Dostawca Usług może okresowo zmieniać cenę Usług, w tym okresowe ceny Usług, Okresu Przedpłaconego (w przypadku jeszcze nieopłaconych okresów).

### Rozdział V. Zakres i rodzaj świadczonych Usług

#### § 16

1. Dostawca Usług oferuje:
  - a) Usługi telewizji IPTV;
  - b) Usługi dodatkowe związane z Usługą telewizji IPTV;
2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnał Usług o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
3. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie, objętym zakresem swojej działalności. Zakres tych Usług określa Umowa.
4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

#### § 17

2. Dostawca Usług świadczy Usługę telewizyjną poprzez udostępnianie kanałów telewizyjnych na platformie telewizyjnej

OVIGO. Kanały oferowane są w Pakietach, których skład szczegółowo określa Umowa oraz Cennik lub odrębne warunki świadczenia usług.

3. W skład oferowanego Pakietu wchodzi jedynie kanały gwarantowane.
4. Dostawca Usług nie gwarantuje dostępności Usług dodatkowych dla wszystkich kanałów. Także zakres i możliwości użytkownika funkcjonalności dostępnych w ramach Usług dodatkowych mogą różnić się w swoim zakresie dla poszczególnych kanałów telewizyjnych.
5. Warunkiem technicznym rozpoczęcia świadczenia Usług jest podłączenie Abonenta do sieci Operatora - partnera Dostawcy Usług, przy czym usługa przyłącza IP powinna być świadczona z przepływnością min. 8 Mb/s. dla kanałów w jakości High Definition (HD) oraz min. 3 Mb/s. dla kanałów w jakości Standard Definition (SD).
6. 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.
7. W przypadku, gdy Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Dostawcę usług niezgodnie z Umową lub/i Regulaminem, w szczególności wykorzystuje Usługi do prowadzenia działalności zarobkowej czy też udostępnia Usługi innym podmiotom celu prowadzenia działalności zarobkowej, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia z tego tytułu na rzecz Dostawcy usług kary w wysokości określonej w Cenniku, Szczegółowych Warunkach, przy czym Dostawca usług uprawniony będzie do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta. Dostawca usług zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania w wysokości przekraczającej wysokość zastrzeżonej kary w przypadku, gdy szkoda Dostawcy usług przekroczy wartość zastrzeżonej kary wskazanej w Cenniku.
8. Dostawca Usług informuje o następujących funkcjonalnościach systemów transmisji treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony:
  - a. elektroniczny przewodnik po programach (EPG);
  - b. możliwość nagrywania audycji telewizyjnych (PVR);
  - c. możliwość zatrzymywania oraz odtwarzania audycji z przesunięciem czasowym w stosunku do emisji (Timeshift);
  - d. techniczne środki ochrony treści realizowane poprzez system kodowania (DRM);
9. Do użytkowania funkcjonalności PVR i Timeshift wymagane jest dysponowanie przez Abonenta powierzchnią na Zdalnym Dysku PVR.
10. Dostawca Usług informuje o następujących mających znaczenie interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem: dekodowanie za pomocą jednolitego algorytmu kodowania cyfrowych transmisji telewizyjnych kodowanych, określonego w przepisach wydanych na podstawie art. 132 pkt 3 Prawo Telekomunikacyjne.
11. 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 Abonenckiej.
12. Abonent uprawniony jest do kopiowania programów telewizyjnych w całości lub części wyłącznie dla użytku własnego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Kopiowanie w innych celach jest zabronione.
13. W przypadku cyfrowej usługi telewizyjnej po zawarciu Umowy, Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi zakup dodatkowych pakietów programów telewizyjnych lub dodatkowych usług, takich jak wideo na żądanie (VOD), dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, przy użyciu konta abonentkiego

w serwisie [www.ovigo.tv](http://www.ovigo.tv).

### § 18

1. W celu realizacji uprawnienia abonenta do nagrywania audycji wyemitowanych na kanałach telewizyjnych, Abonent uzyskuje indywidualną przestrzeń dyskową w postaci Usługi dodatkowej - Zdalny Dysk PVR.
2. Z chwilą zawarcia Umowy, Abonent zleca nagrywanie audycji na indywidualny Zdalny Dysk PVR, w celu realizacji funkcjonalności odtwarzania audycji z przesunięciem czasowym („Timeshift”).
3. Przestrzeń dyskowa użytkowana w ramach usługi Zdalny Dysk PVR może być niedostępna do zapisu audycji emitowanych na wybranych kanałach telewizyjnych.

### § 19

1. Multiroom jest usługą dodatkową polegającą na udostępnieniu Usług na dodatkowym Sprzęcie w Lokalu Abonenta. Abonent może posiadać do trzech urządzeń dodatkowych (dekoderów).
2. W ramach Multiroom wszystkie Usługi udostępniane przez Dostawcę Usług Abonentowi na podstawowym urządzeniu, udostępnione są również na wszystkie urządzenia na które Abonent użytkuje w ramach Multiroom.
3. Zakres Usług dostępnych na urządzeniach dodatkowych może różnić się w zależności od modelu Sprzętu lub Sprzętu będącego własnością Abonenta, a także wersji Aplikacji.
4. Abonent ma prawo do korzystania z posiadanych urządzeń w ramach Usług Multiroom jedynie we własnym Lokalu.

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

### § 20

1. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami udostępniającymi infrastrukturę (w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci Operatora) oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.
2. 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.

### § 21

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
  - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
  - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
  - a) 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;
  - b) 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;
  - c) informowaniu Prezesa UKE oraz ewentualnie Policji o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;

- d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem;
- g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, d-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków.

### § 22

Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. Nadto Dostawca Usług zapewnia funkcjonowanie Usług z zachowaniem wskaźników jakości, określonych przepisami prawa.

## Rozdział VII. Cesja

### § 23

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

### § 24

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 w innych przepisach prawa.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sieci bądź sprzętu (np. uszkodzenia kabla) spowodowane ingerencją osób trzecich lub zwierząt, za których działanie nie odpowiada.
3. Dostawca Usług zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie 24 godzin od chwili dokonania zgłoszenia przez Abonenta, a jeżeli usunięcie awarii wymaga większego nakładu czasu pracy – w terminie możliwie najszybszym, przy czym w takim przypadku Dostawca Usług poinformuje Abonenta o zaistnieniu takowych okoliczności.
4. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu z Serwisem Dostawcy Usług telefonicznie, mailowo oraz pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług.
5. Dostawca Usług gwarantuje ciągłość świadczenia Usługi.

### § 25

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
  - a) usuwanie nieprawidłowości w pracy Aplikacji,
  - b) usuwanie uszkodzeń Sprzętu, jeżeli został udostępniony przez Dostawcę Usług,
  - c) kontakt z BOK;
  - d) możliwość zgłaszania problemów z Usługą na specjalnie do tego celu wydzielony numer telefoniczny podany na stronie internetowej Dostawcy Usług.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:



- a) na nr telefoniczny BOK;
  - b) e-mailem na adres wskazany na stronie internetowej;
  - c) w ramach serwisu iBOK.
3. Dane kontaktowe są podane na stronie internetowej Dostawcy Usług.
  4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń własnych Abonenta, Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta, a także z braku dostępu do sieci Operatora.
  5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Serwisowi internetowemu Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach pracy Serwisu dostępnych na stronie internetowej. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
  6. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą Sprzętu udostępnionego do korzystania przez Dostawcę Usług, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do siedziby Dostawcy usług oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę Usług.
  7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
    - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
    - b) 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.
  8. 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.
  9. 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.
  10. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług (wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności) udostępnić Sprzęt 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**

### **§ 26**

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
    - a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
    - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
    - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
  2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
  3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa powyżej pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  4. Reklamacja może być złożona:
    - a) 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),
    - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy usług,
    - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej.
- ### **§ 27**
5. Reklamacja powinna zawierać:
    - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
    - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
    - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
    - d) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
    - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda jej wypłaty,
    - f) 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,
    - g) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług, nie spełnia warunków określonych w ust. 5 - BOK przyjmując reklamację, jest obowiązany (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. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
  7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, BOK 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.
  8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, BOK rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, przyjmujący reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, BOK w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
  11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

- 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 § 24 ust. 5 lit. g,
- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne,
  - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części – odpowiedź na reklamację powinna:
    - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  4. 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.
  5. 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.
  6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 24 ust. 11 oraz § 25 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 zrytualnym toku czynności.
  7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 25 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  8. 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.
  9. 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.
1. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi 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](http://www.uke.gov.pl). Nadto, w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumenty mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)). Drogi 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. 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).
  3. 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, tajemnica telekomunikacyjna**

### **§ 28**

1. Administratorem danych osobowych w myśl rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych zwane dalej jako „RODO”) - jest Dostawca Usług.
2. Dane kontaktowe Dostawcy Usług znajdują się na stronie internetowej Dostawcy Usług.
3. Dostawca Usług przetwarza wyłącznie dane przewidziane przez ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. - prawo telekomunikacyjne (art. 159 ust.1). Inne dane będą przetwarzane wyłącznie za zgodą Abonenta, w oparciu o podstawę wynikającą z przepisów prawa.
4. Dostawca Usług przetwarza dane osobowe Abonenta w celu:
  - a) zawarcia i realizacji świadczeń wynikających z umowy o świadczenie Usług, w tym dostarczania Usług, wykonania przyłącza oraz instalacji w Lokalu, a także usuwania awarii i konserwacji Sieci telekomunikacyjnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy);
  - b) wystawienia faktur/rachunków i przyjmowania płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz wypełnienie obowiązku prawnego);
  - c) windykacji roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes);
  - d) obsługi reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego);
  - e) gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych retencyjnych odpowiednim organom (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 159 i nast. ustawy prawo telekomunikacyjne);
  - f) realizacji próśb Abonentów (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - g) przedstawienia propozycji zawarcia umowy o świadczenie Usług lub usług powiązanych z Usługami (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes);
  - h) kontaktu telefonicznego na podany w formularzu numer telefonu w celu marketingu bezpośredniego (podstawa

- prawną – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 172 ustawy – prawo telekomunikacyjne – zgoda Abonenta);
- i) przesłania informacji handlowej w zakresie Usług i usług powiązanych na podany w formularzu adres mail (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 10 ust. 2 ustawy i świadczeniu usług drogą elektroniczną- zgoda Abonenta);
  - j) prowadzenia spisu Abonentów oraz biura numerów, zgodnie z art. 66 i 67 prawa telekomunikacyjnego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 169 ust. 3 ustawy prawo telekomunikacyjne – zgoda Abonenta).
5. Odbiorcami danych osobowych są pracownicy Dostawcy Usług. Nadto na podstawie odpowiednich umów dane te mogą zostać przekazane podmiotom współpracującym z Dostawcą przy realizacji świadczeń wynikających z umowy. Przekazywanie powyższym podmiotom danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych w ust 4 powyżej. Nadto Dostawca Usług może przekazać dane biuram rachunkowym, podmiotom prowadzącym windykację lub obronę przed roszczeniami, biuram informacji gospodarczej, a także odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi retencyjnymi.
  6. Okres przechowywania danych wynosi:
    - a) w zakresie danych retencyjnych przechowywane są przez okres wynikający z przepisów prawa telekomunikacyjnego
    - b) w zakresie danych znajdujących się na Umowie oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres niezbędny do dochodzenia roszczeń i obrony przed roszczeniami;
    - c) w zakresie danych zawartych na fakturach/rachunkach przechowywane są przez okres wynikający z przepisów prawa podatkowego lub przepisów o rachunkowości lub księgowości.
  7. Dostawca Usług zapewnia, że stosuje odpowiednie warunki techniczne i organizacyjne służące zapewnieniu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych przed ich wyjawieniem. W tym celu wprowadzone zostały odpowiednie procedury oraz dokumentacja, a także zabezpieczenia systemów teleinformatycznych.
  8. W przypadkach prawem przewidzianych Abonenci, których dane osobowe są przetwarzane przez Dostawcy Usług uprawnieni są do domagania się od Dostawcy Usług dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania a także przenoszenia danych. Nadto osoby te uprawnione są do cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych
  9. Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, jednakże brak podania danych osobowych lub ich usunięcie uniemożliwiłabędzie świadczenie Usług. W przypadku zgód na kontakt telefoniczny lub przesłanie informacji handlowej – cofnięcie zgód uniemożliwiłabędzie przedstawienie oferty zawarcia umowy.
  10. Dostawca Usług nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem danych osobowych Abonenta, ani nie przetwarza danych osobowych w sposób automatyczny i wpływający na prawa Abonenta.
  11. Dostawca Usług nie przekazuje danych osobowych Abonentów do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
- § 29**
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 dąży do należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Abonentowi Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług, Dostawca Usług ma prawo zbierać, utrzymywać, 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 Telekomunikacyjne.
  5. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne 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 przetwarzać i przechowywać dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), 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 zakresem jego uprawnień.
  7. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę 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 przez Abonenta czynu niedozwolonego a także 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. 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.
  10. 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**
- § 30**
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 01.12.2019 roku.