

**Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych –
telefonicznych, internetowych, telewizyjnych**
przez EXPRO OPERATOR Sp. z o.o.

Dział I Wstęp oraz Definicje

§1

Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz usług dodatkowych na rzecz Abonentów przez EXPRO OPERATOR Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, 31-411 Kraków, ul. Nad Strugą 7, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd rejonowy KATOWICE - WSCHÓD w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000453060, NIP 646-294-01-20, REGON 363199919, kapitał zakładowy 5.000 PLN opłacony w całości (zwany dalej „Operatorem” lub EXPRO OPERATOR).

§2

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1. Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej z Operatorem o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- 2. Aneks** – pisemna zmiana warunków wcześniej zawartej Umowy;
- 3. Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmieniających warunkach.
- 4. Awaria** – techniczna wada Sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, przerw spowodowanych pracami w Oknie serwisowym lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;
- 5. Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka obsługująca Abonentów Operatora; godziny urzędowania poszczególnych BOK oraz ich adresy są podane na stronie internetowej Operatora www.expro.pl;
- 6. Cennik** – dokument zawierający wykaz Usług oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy;
- 7. Faktura** – dokument księgowy (w tym faktura elektroniczna) wystawiany przez Operatora na rzecz Abonenta, na podstawie którego Abonent uiszcza Opłatę za Usługę;
- 8. Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Sieci, jej Zakończenia i/lub montaż Urządzenia w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Operatora;
- 9. Instalacja końcowa** – uczynienie Urządzenia końcowego Abonenta zdającym do korzystania z Usług Operatora;
- 10. Granica własności sieci** – miejsce, w którym Sieć Operatora wkracza w granice Lokalu Abonenta, jak np. zewnętrzny otwór w ścianie;
- 11. BOK-ID** – identyfikacyjny numer Abonenta przydzielony po podpisaniu Umowy.
- 12. Panel Klienta** – dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do którego dostęp następuje poprzez przydzielony przez Operatora login i hasło;
- 13. Kaucja** – kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej trwania, stanowiąca zabezpieczenie Opłat z tytułu Usług oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy;
- 14. Komunikat** – każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi Użytkownikami końcowymi lub między Operatorem a Użytkownikami końcowymi /Abonentami za pośrednictwem usług telekomunikacyjnych; nie obejmuje on informacji przekazanej jako część transmisji radiowych lub telewizyjnych transmitowanych poprzez sieć telekomunikacyjną, z wyjątkiem informacji odnoszących się do możliwego do zidentyfikowania Abonenta lub Użytkownika końcowego otrzymującego informację;
- 15. Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 16. Lokal** – nieruchomości lub jej wyodrębniona część (lokal mieszkalny, lokal użytkowy), bądź inne miejsce, w których Użytkownik końcowy korzysta lub zamierza korzystać z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z adresem miejsca Instalacji o ile Umowa nie stanowi inaczej;
- 17. Numer Identyfikacyjny** – numer nadany Abonentowi przez Operatora umożliwiający identyfikację Abonenta (BOK - ID Klienta, BOK-PIN);
- 18. Łącze** – zespół środków technicznych umożliwiający przesyłanie sygnałów mowy, transmisję danych i faksów pomiędzy zakończeniami sieci;
- 19. Okno serwisowe** – przedział czasowy przypadający nie częściej niż dwa razy w ciągu Okresu rozliczeniowego pomiędzy godziną 3⁰⁰ a 6⁰⁰ w poniedziałek, przeznaczony na realizację prac technicznych dotyczących Sieci a mogący powodować ograniczenie lub uniemożliwienie świadczenia Usług;

- 20. Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu Świadczenia Usług, rozpoczynających i kończących się w dniach określonych przez Operatora w Fakturze. Cykl rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc lub stanowi jego wielokrotność (np. dwa miesiące, kwartał, półrocze, rok).
- 21. Opłata abonamentowa** – okresowa opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
- 22. Opłata aktywacyjna** – opłata za Aktywację uiszczana przy zawarciu Umowy lub przy zmianie Umowy;
- 23. Opłata instalacyjna** – opłata za przyłączenie Zakończenia sieci do Sieci Operatora; uwzględnia koszty nakładów materiałowych.
- 24. Pakiet taryfowy** – zbiór cech danej Usługi świadczonej przez Operatora;
- 25. Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;
- 26. Protokół odbioru technicznego** – dokument, w którym Operator lub inny upoważniony przez niego podmiot oraz Abonent potwierdzają Instalację i/lub przyjęcie przez Abonenta sprawnych urządzeń dostępowych;
- 27. Protokół zwrotu urządzenia** – dokument, w którym Operator lub inny upoważniony przez niego podmiot potwierdza zwrot przez Abonenta udostępnionych Urządzeń dostępowych;
- 28. Przedstawiciel** – osoba upoważniona do reprezentowania Operatora i działająca na jego rzecz, legitymująca się pisemnym pełnomocnictwem, identyfikatorem do zawarcia umowy.
- 29. Regulamin** – niniejszy dokument, „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych – telefonicznych, internetowych, telewizyjnych”, stanowiący integralną część Umowy;
- 30. Regulamin Dodatkowy** – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Operatora pewnych usług gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie;
- 31. Regulamin Promocji** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji;
- 32. Sieć** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Operatora do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 33. Świadczenie usług telekomunikacyjnych** – świadczenie usług telekomunikacyjnych za pomocą własnej Sieci, z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usług telekomunikacyjnych świadczonych przez innego dostawcę usług;
- 34. Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, np. oprogramowanie, treści w usłudze VoD;
- 35. Tytuł prawny** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie;
- 36. Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem; integralną część Umowy stanowią: Regulamin, Cenniki oraz Regulamin Promocji i Regulamin Dodatkowy – o ile zostaną dołączone do Umowy.;
- 37. UKE** – Urząd Komunikacji Elektronicznej;
- 38. Usługa** – usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego oraz usługi dodatkowe określone w Umowie i załącznikach do Umowy, świadczone Abonentowi przez Operatora;
- 39. Usługa dodatkowa** – usługi towarzyszące Umowie, określone w Umowie i załącznikach do Umowy.
- 40. Urządzenie** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do współpracy z Siecią stanowiące własność Operatora, oddane Abonentowi do użytkowania i zapewniające dostęp do Usługi, określone w Protokole odbioru technicznego i/lub w Umowie; (Set-Top-Box, ONT);
- 41. Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne wraz z wyposażeniem lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z Siecią, stanowiące własność Abonenta, dołączane bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci (telefon, telefaks, modem, centrala abonenta itp.);
- 42. Usterka** – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usługi wyłączeniem obniżenia jakości Usług spowodowanych siłą wyższą, pracami w Oknie serwisowym lub okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;
- 43. Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb;
- 44. Wykaz Programów** – uporządkowana ze względu na częstotliwość reemisji lista programów telewizyjnych nadawanych przez nadawców krajowych i zagranicznych, a rozprowadzanych przez Operatora na obszarze objętym zezwoleniem telekomunikacyjnym.
- 45. Wykonanie przyłącza** – doprowadzenie do Urządzenia końcowego Abonenta Zakończenia sieci Operatora;
- 46. Zakończenie sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci identyfikujący się numerem przypisanym do tego

Zakończenia sieci;

47. **Zamówienie usługi** – zgłoszenie dokonywane: w lokalu Operatora, poza lokalem Operatora Przedstawicielowi lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość przez Użytkownika końcowego; pozwala na wskazanie wybranych przez Użytkownika końcowego Usług z oferty Operatora, które mają być udostępnione w Lokalu w momencie Instalacji.
48. **Zlecenie Instalacji** – dokument stwierdzający poprawność wykonanej instalacji, wyszczególnione wykonane przez Operatora usługi jednorazowe, Opłaty Abonamentowe i Aktywacyjne, data uruchomienia Usług oraz wykaz Urządzeń Końcowych Operatora zainstalowanych u Abonenta.

Dział II Postanowienia ogólne

§3

- Regulamin został wydany na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne (j.t. Dz.U. z 2014r., poz. 243 ze zmianami), zwanej dalej „Prawem telekomunikacyjnym”.
- Operator może wprowadzić odrębne Regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy Promocji) obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej i zostaną dołączone do Umowy.
- Niniejszy Regulamin oraz ewentualne Regulaminy Promocji i Regulaminy Dodatkowe oraz Cenniki stanowią integralną część Umowy.
- Cenniki, Regulaminy obowiązujące u Operatora dostępne są na stronie internetowej Operatora a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Użytkownika końcowego /Abonenta. Na wniosek Użytkownika końcowego/Abonenta dokumenty te, wraz ze wzorem Umowy, przesyłane są przez Operatora na wskazany przez Użytkownika końcowego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane są w BOK.
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów Promocji i Regulaminów Dodatkowych odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Operator informuje, że prawo wglądu w Umowę będą mieli także pracownicy firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora, zgodnie z obowiązującym prawem.
- Operator kontaktuje się z Abonentem w formie pisemnej, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (telefon, mail, fax), komunikatów wyświetlanych na ekranie monitora lub przez Przedstawicieli.

Dział III Rodzaje, zakres, jakość i funkcjonalność świadczonych Usług

Rozdział 1 Rodzaje i zakres świadczonych Usług

§4

- Na mocy Umowy Operator świadczy usługi telekomunikacyjne:
 - usługę telefoniczną,
 - usługę dostępu do sieci Internet,
 - usługę telewizyjną.
- Zakres i zbiór cech oferowanych przez Operatora Pakietów w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku, Regulaminie, Regulaminie Promocji (jeżeli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych) a Pakiet wybrany przez Abonenta określony jest w Umowie.
- Operator świadczy usługi określone w ust. 1 po wykonaniu Instalacji i/lub Instalacji końcowej – jeśli są wymagane – oraz po dokonaniu Aktywacji, zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem oraz obowiązującym prawem, w zasięgu swojej Sieci, z zachowaniem wymaganej jakości, w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- Operator oferuje także Usługi dodatkowe w zakresie wyłącznie określonym Regulaminem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Dodatkowymi, Cennikiem oraz Umową.
- W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w iBOK.
- Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług lub aplikacji znajdują się w Umowie, Regulaminie (szczególnie w §8-12), Regulaminach Promocji lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.

Rozdział 2 Jakość i funkcjonalność usług

§5

- Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturalnie Sieci aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Pomiar ruchu dokonywany jest automatycznie i cyklicznie, za pomocą urządzeń specjalistycznych

i oprogramowania. Organizacja ruchu polega podziałowi na niezależne kategorie i pozwala, w przypadku Awarii na kierowanie, w pierwszej kolejności, ruchu dla usługi telefonicznej a następnie usługi telewizyjnej świadczonych przez Operatora. Metody pomiaru nie mają wpływu na jakość Usług.

- Operator ma prawo do podjęcia uzasadnionych i proporcjonalnych środków służących zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym do eliminacji, przerwania ruchu sieciowego lub przerwania, ograniczenia świadczenia Usług. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi przez Operatora Usługami, w tym na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych są publikowane na stronie www.expro.pl a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź przesłane na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
- Operator może informować innych operatorów telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 2. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
- Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE. Wskaźniki te są zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej www.expro.pl. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu. Na wskaźniki jakości składają się min:
 - dostępność Usługi z zastrzeżeniem ust.5
 - termin usunięcia Awarii i Usterek określony w § 31 ust.4
 - możliwość uzyskania połączenia z BOK zgodnie z § 31 ust.2
 - czas wstępnego przyłączenia.
- Usługi świadczone są nieprzerwanie z wyjątkiem Okna serwisowego oraz Awarii,
- Operator nie określa minimalnych przepustowości łącza Abonenta.
- Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Operatora (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonicznej zmieni lokalizację Urządzenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora.
- Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji (EPG). W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.
- Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki jest niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych:
 - w przypadku Usługi telefonicznej oznacza, że Urządzenie końcowe (telefon) musi posiadać funkcję tonowego wybierania numerów,
 - w przypadku Usługi dostępu do sieci Internet oznacza, że urządzenie końcowe (komputer) musi być wyposażone w kartę sieciową w standardzie FASTETHERNET,
 - w przypadku Usługi telewizji oznacza, że Urządzenie końcowe (telewizor, komputer) musi posiadać wejście HDMI lub Eurozłącze

Dział IV Umowa

Rozdział 1 Zawarcie i odstąpienie od Umowy

§6

- Umowa określa w szczególności:
 - strony Umowy, w tym nazwę, adres i siedzibę Operatora,
 - adres Lokalu/miejsca Instalacji,
 - Numer zakończenia sieci, BOK – ID Klienta przydzielony Abonentowi,
 - świadczone Usługi ze wskazaniem elementów składających się na Opłatę abonamentową,
 - Pakiet taryfowy
 - termin rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - informacje dotyczące cen oraz sposób uzyskania informacji o aktualnych Cennikach Operatora,
 - czas trwania Umowy, w tym minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych,
 - tryb i warunki dokonywania zmian Umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania,
 - wysokość ulgi przyznanej Abonentowi,
 - informację o możliwości rozwiązania sporu w drodze mediacji lub przed sądem polubownym lub powszechnym.
- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, na Zamówienie Użytkownika końcowego, w terminie 30 dni od dnia jego wpływu

do Operatora, po spełnieniu przez Użytkownika końcowego warunków wynikających z Regulaminu.

3. Zamówienie uważa się za cofnięte w przypadku, gdy w terminie 2 miesięcy od ustalonej z Użytkownikiem końcowym daty zawarcia Umowy Użytkownik końcowy nie przystąpi do zawarcia Umowy. Nie zwalnia to jednak Użytkownika końcowego od obowiązku rozliczenia świadczeń wykonanych na jego rzecz.

§ 7

1. Umowa może być zawarta:
 - a) w lokalu (siedzibie/BOK) Operatora,
 - b) poza lokalem Operatora,
 - c) na odległość, tzn. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie.
2. Abonent będący Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem Operatora lub na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. poz. 827 z 2014r.) może w terminie 14 dni od zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 10, 12, 15, składając osobiście u Operatora lub listownie na adres siedziby Operatora stosowne oświadczenie na piśmie. O ile Umowa nie stanowi inaczej lub Strony nie postanowiły inaczej, Operator nie zapewnia możliwości złożenia w/w oświadczenia drogą elektroniczną. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o świadczenie Usług jest równoznaczne ze złożeniem jednocześnie oświadczenia o dostąpieniu od umowy sprzedaży Urządzenia, zawartej łącznie z Umową o świadczenie Usług.
3. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy.
4. Nadanie listu poleconego w w/w 14 dniowym terminie wystarcza do jego zachowania.
5. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej. Jeżeli Konsument został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem 12 miesięcy, termin do odstąpienia od Umowy wygasa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Umowa taka jest uważana za niezawartą.
7. Z zastrzeżeniem ust. 15, Operator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia.
8. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
9. Jeżeli Operator nie zaproponował, że sam odbierze Urządzenie od Abonenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Abonenta do chwili otrzymania Urządzenia z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Jeżeli Abonent wybrał sposób dostarczenia Urządzenia inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora, nie jest on zobowiązany do zwrotu Abonentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
11. Abonent ma obowiązek zwrócić Urządzenie Operatorowi (lub przekazać ją osobie upoważnionej przez Operatora do odbioru) niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy, chyba że Operator zaproponował, że sam odbierze Urządzenie. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Urządzenia przed jego upływem.
12. Abonent ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Urządzenia, chyba że Operator zgodził się je ponieść lub nie poinformował Abonenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
13. Jeżeli Umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a Urządzenie dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia Umowy, Operator jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.
14. Abonent ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Urządzenia będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Urządzenia, chyba że Operator nie poinformował Abonenta o prawie odstąpienia od Umowy zgodnie z wymaganiami Ustawy o prawach konsumenta.
15. Jeżeli Abonent wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania rozpoczęcia świadczenia mu Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego

świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

16. Abonent nie ponosi kosztów świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli:
 - a) Operator nie poinformował Abonenta o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta lub
 - b) Abonent nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta.
17. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje w następujących wypadkach:
 - a) jeżeli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy;
 - b) jeżeli przedmiotem świadczenia jest rzecz niestandardowa (w szczególności nieprefabrykowana), wyprodukowana według specyfikacji Abonenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - c) jeżeli Abonent wyraźnie żądał, aby Operator do niego przyjechał na celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Abonent żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Abonentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
 - d) jeżeli nastąpiło dostarczenie Treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym i jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

§ 8

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona (przedstawiciel Operatora), na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 9

1. Abonent zawiera Umowę oraz dokonuje czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez przedstawiciela/pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do jej reprezentowania lub pełnomocnicy, posiadający pisemne umocowanie, zgodnie z właściwym rejestrem lub ewidencją.
3. zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczony notarialnie kopie dokumentów, pozwalających na ustalenie danych Abonenta, o których mowa w §48 ust. 2., pkt. a-f lub w §48 ust. 4., pkt. a-h, a także spełni ewentualne inne wymagania, określone w Regulaminie.

§ 10

1. Umowa może być zawarta z Użytkownikiem końcowym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu lub nieruchomości, w których będzie zainstalowane Zakończenie sieci.
2. W przypadku posiadania przez Użytkownika końcowego Tytułu prawnego do Lokalu/nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego Zakończenia sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody na Instalację odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK pod rygorem rozwiązania Umowy przez Operatora ze skutkiem natychmiastowym z winy abonenta.

§ 11

Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) podania przez Użytkownika końcowego niezbędnych danych do zawarcia Umowy, określonych w § 48, ust. 2-4,
- b) dostarczenia przez Użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy,
- c) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Użytkownika końcowego wynikającej z danych posiadanych przez Operatora lub udostępnionych jej przez biuro informacji gospodarczej; Operator powiadamia Użytkownika końcowego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

§ 12

- Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
 - braku możliwości technicznych świadczenia Usług wedle wybranego przez Użytkownika końcowego Pakietu i lokalizacji;
 - niespełnienia przez Użytkownika końcowego lub Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących dostarczenia w odpowiedniej formie dokumentów określonych w § 9 i 10 ust.2, lub przedstawienia przez Użytkownika końcowego lub Abonenta dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości;
 - podania błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;
 - uprzedniego rozwiązania przez Operatora innej Umowy z winy Abonenta lub Użytkownika końcowego;
 - odmowy wpłaty kaucji przez Użytkownika końcowego lub Abonenta.
- Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
- Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Operatora.
- Kaucja ulega niezwłocznie zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Operator nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet wymagalnych opłat należnych Operatora z tytułu Umowy.

§ 13

- Umowa może być zawarta na czas określony od 12 do 36 miesięcy lub na czas nieokreślony. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy zawieranej z Operatorem na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
- Upływ okresu, na jaki Umowa została zawarta, powoduje jej przekształcenie w Umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent w terminie nie późniejszym niż 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta powiadomi na piśmie Operatora, o braku woli przedłużenia Umowy. Pismo powinno zostać skierowane na adres siedziby Operatora wskazany w Umowie lub do Biura Obsługi Klienta wskazanego na stronie internetowej Operatora lub złożone osobiście w tych miejscach.

§ 14

Na życzenie Abonenta, na podstawie zawartej z nim Umowy, Operator świadczy usługi telekomunikacyjne osobom pozostającym z nim w stosunkach cywilno-prawnych (pracownikom, współpracownikom, partnerom handlowym itp.). Powyższe nie dotyczy umów zawieranych z Abonentami będącymi Konsumentami.

Rozdział 2 Zmiana Umowy

§ 15

- Umowa może ulec zmianie za porozumieniem Stron.
- Zmiana warunków Umowy następuje w formie pisemnej poprzez zawarcie Aneksu z uwzględnieniem postanowień ust. 3 - 11, z zastrzeżeniem, że jeśli Operator oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w TV Panelu lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Operatora, oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail. Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy Strony rozumieją dzień zawarcia Aneksu, w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.
- Zmiana zakresu świadczonej Usługi, w tym Pakietów Operatora i Usług dodatkowych na jaki okres Umowa została zawarta, sposobu składania zamówień na Pakiety następuje poprzez złożenie oświadczenia przez Abonenta, w formie pisemnej, osobiście w BOK, siedzibie Operatora lub korespondencyjnie.
- Abonent może dokonać zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym Pakietów Operatora i Usług dodatkowych w tym w ramach Cenników Operatora, sposobu składania zamówień na Pakiety także przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (telefon, fax, email,) z pozytywnie przeprowadzonym potwierdzeniem tożsamości lub statusu prawnego Abonenta w sposób określony w §9 lub z zastosowaniem Numeru Identyfikacyjnego. Forma email oznacza przesłanie wiadomości w formie elektronicznej z załącznikiem zawierającym skan pisma z oświadczeniem i czytelnym podpisem.
- W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy w sposób określony w ust. 3 lub 4 Operator utrwała oświadczenia Abonenta i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz na żądanie Abonenta umożliwia mu zapoznanie się z treścią tego oświadczenia w powyższym okresie. Ponadto Operator, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, potwierdzi drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub, na żądanie Abonenta, w formie pisemnej fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków

Umowy, ich treść, zakres i termin wprowadzenia wraz z cenami usług w ramach dokonanej zmiany, w tym Pakietu Operatora.

- Abonent, który złożył oświadczenie o zmianie warunków Umowy przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, może od nich odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- Abonentowi, który nie jest Konsumentem, nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o której mowa w ust.4, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
- W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego treści, zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 4, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
- Do zmiany warunków Umowy mają odpowiednie zastosowanie postanowienia Regulaminu dotyczące zawarcia Umowy.
- Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym Pakiecie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego, występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy (przy czym w razie zmiany termin ten jest zachowany pod warunkiem dokonania jego zmiany na nie krócej niż 5 dni przed zakończeniem danego Okresu Rozliczeniowego) lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu rozliczeniowego, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Operatora, oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
- W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy (min. adresów, nazwy, nazwiska) Abonent zobowiązany jest do powiadomienia Operatora w terminie 7 dni od dokonania zmiany. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK pod rygorem zawieszenia świadczenia Usług do czasu powiadomienia.

§ 16

- Operator może zmienić warunki Umowy, w tym określone w Regulaminie. W takim przypadku Operator doręczy Abonentowi na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie a w razie zmian określonych w Regulaminie poda je dodatkowo do publicznej wiadomości. 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. Operator również poinformuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy - do dnia wprowadzenia zmian w życie - jeśli Abonent nie akceptuje zaproponowanych zmian. W razie skorzystania przez Abonenta z powyższego uprawnienia, Operatorowi nie przysługuje roszczenie o proporcjonalny zwrot ulgi, o którym mowa w §19 ust. 3, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, z decyzji Prezesa UKE, lub polega na usunięciu niedozwolonych postanowień umownych.
- Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w §48 Operator 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.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator 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. Wtedy Operator również poinformuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy - do dnia wprowadzenia zmian w życie - jeśli Abonent nie akceptuje zaproponowanych zmian.
- Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator podaje do publicznej wiadomości informacje o zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, zmianie w Cenniku, terminie ich wprowadzenia wraz

4z12

ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy lub Cennika uwzględniających tę zmianę, o prawie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian, oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

§17

1. Zmiana Umowy w zakresie zmiany miejsca instalacji Zakończenia sieci następuje w terminie 30 dni od daty złożenia zamówienia przez Abonenta. Termin rozpoczęcia świadczenia Usług we wskazanym przez Abonenta miejscu jest określony w Aneksie do Umowy lub w nowej Umowie, nie dłuższym niż 10 miesięcy od dnia złożenia zamówienia.
2. Do zmiany miejsca instalacji Zakończenia sieci stosuje się odpowiednio §§6-12 Regulaminu.
3. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy. Przyczyny odmowy zgody przez Operatora zostaną przez niego pisemnie doręczone Abonentowi.

§18

W celu zabezpieczenia interesów Użytkowników końcowych i Abonentów, Operator zastrzega sobie prawo do nagrywania treści rozmów dotyczących składanych zamówień, zleceń lub innych oświadczeń woli związanych z Umową, o czym Użytkownik końcowy/Abonent jest informowany przed rozpoczęciem rozmowy. Nagranie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.

Rozdział 3 Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

§19

1. Wypowiedzenie umowy zawartej na czas nieokreślony następuje w formie listownej, a okres wypowiedzenia dla każdej ze stron wynosi trzy miesiące lub tak jak przewiduje to szczegółowa umowa. W przypadku usług płatnych rocznie wniesiona opłata nie podlega zwrotowi.
2. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem Stron w innym uzgodnionym terminie i na warunkach określonych w porozumieniu.
3. W przypadku, gdy zawarcie Umowy wiązało się z przyznaniem Abonentowi ulgi, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot ulgi z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej równowartości ulgi przyznanej Abonentowi i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego Konsumentem Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba, że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne Urządzenie. Abonent po uprzednim zawiadomieniu Operatora o braku świadczeń (zgłoszeniu reklamacji w trybie określonym w §40), może jednostronnie rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia jeżeli Operator ze swojej winy lub działania siły wyższej nie świadczy Usług nieprzerwanie przez 20 dni. W takich przypadkach Operatorowi nie przysługuje roszczenie o zwrot ulgi.

§20

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Operatora w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia i ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu złożenia wypowiedzenia, przez pisemne oświadczenie doręczone Abonentowi, w szczególności w przypadku pogorszenia warunków świadczonych Usług bądź braku tych Usług z przyczyn niezależnych od Operatora.
2. Operator może jednostronnie rozwiązać w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia Umowę z Abonentem, któremu zawieszono lub ograniczono świadczenie usług telekomunikacyjnych po uprzednim bezskutecznym pisemnym wezwaniu Abonenta do:
 - a) zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 7 dni w przypadku opóźnienia w płatności za wykonane Usługi,
 - b) usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usług w przypadkach, o których mowa w § 26 ust.3 i/lub §27.
3. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu lub Umowy, Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem

natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:

- a) utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
- b) utraty Tytułu prawnego do Lokalu,
- c) wszczęcia wobec Abonenta nie będącego osobą fizyczną postępowania likwidacyjnego,
- d) nieudostępnienia przez Abonenta nieruchomości lub Lokalu w celu zainstalowania Zakończenia sieci po dwukrotnie uzgodnionych z Operatorem terminach lub w ciągu miesiąca od dnia powiadomienia Abonenta o dacie instalacji Zakończenia sieci,
- e) niewpłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w §12, ust. 3-5.

§21

1. Umowa wygasa wskutek:
 - a) upływu czasu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień §13 ust. 2,
 - b) śmierci Abonenta,
 - c) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.
2. Abonent obowiązany jest poinformować Operatora o wykreśleniu z właściwego rejestru lub ewidencji w terminie 7 dni od dnia wykreślenia.

§22

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest na swój koszt do zwrotu udostępnionych mu Urządzeń. Zwrotu dokonuje w siedzibie Operatora, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Abonenta obciąża konieczność prac monterskich z tym związanych.
2. Po rozwiązaniu Umowy Operator podejmie przynajmniej dwie próby kontaktu z Abonentem, w odstępie 14 dni, w celu zwrotu Urządzeń. W przypadku odmowy zwrotu Urządzeń lub niemożności zwrotu Urządzeń pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem, postanowienia ust. 5 stosuje się odpowiednio.
3. Operator bądź upoważniony przez niego podmiot poświadczają odbiór oraz kompletność (lub brak) i stan zwracanych Urządzeń dostępnych za pomocą Protokołu zwrotu urządzenia.
4. Udostępnione Urządzenia powinny być (w miarę możliwości) zwrócone w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym wyposażeniem (okablowaniem, instrukcją, pilotem itp.).
5. Zwrot udostępnionych Urządzeń dostępnych w stanie nadmiernego zużycia niż wynikałoby z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego uprawnia Operatora do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej stąd szkody. W przypadku braku zwrotu Urządzeń Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości rynkowej wartości urządzeń, pomniejszonej o normalne jego zużycie.
6. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłacenia należności za Usługi świadczone przez Operatora do czasu rozwiązania Umowy.

Dział V Świadczenie Usług

Rozdział 1 Rozpoczęcie świadczenia Usług

§23

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje w terminie określonym w Umowie, nie dłuższym niż 10 miesięcy od dnia złożenia Zamówienia.
2. Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
 - a) działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności,
 - b) działania siły wyższej.Jeżeli z powyższych przyczyn dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu świadczenia Usługi Operator wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
3. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usług uznaje się dzień Instalacji i Aktywacji.

Rozdział 2 Instalacja i zasady korzystania z Urządzeń dostępnych

§ 24

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej Sieci Operatora, Abonent wyraża zgodę na Instalację, Instalację końcową i eksploatację Urządzeń dostępnych w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje.
2. Abonent jest obowiązany udostępnić Operatorowi lub upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Operatora nieruchomości lub Lokal w celu przyłączenia Zakończenia sieci we wspólnie uzgodnionym terminie.
3. Abonent jest zobowiązany do przygotowania Lokalu, co umożliwi

5z12

- bezkolizyjne i sprawne Wykonanie przyłącza, a także zapobieganie powstaniu szkód.
- Prace związane z Wykonaniem przyłącza realizowane są w obecności Abonenta lub innej pełnoletniej osoby, mającej prawo podpisać Protokół odbioru technicznego.
 - Wszelkie usterki powstałe podczas wykonania przyłącza w Lokalu lub poza Lokalem Abonenta powinny zostać zgłoszone natychmiast po ich wystąpieniu. Usterki zgłoszone w innych okolicznościach będą traktowane jako zaistniałe nie przy Wykonaniu przyłącza.
 - Standardowe okablowanie jest przytwierdzone do powierzchni okrycia ścian. Jeżeli okaże się, że Wykonanie przyłącza wymaga dodatkowych nakładów materiałowych i czasowych, Operator upoważniony jest do pobrania dodatkowej opłaty według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed Wykonaniem przyłącza. Opłatę tę Abonent uiszcza wraz z Opłatą instalacyjną.
 - Wykonanie Instalacji, Instalacji końcowej Abonent lub osoba przez niego upoważniona potwierdza podpisując w Lokalu Protokół odbioru technicznego.

§ 25

- Urządzenia są własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, ew. o ile nie dokonano ich sprzedaży na podstawie Umowy. O ile nie dokonano sprzedaży Urządzeń dostępowych, przez okres użytkowania pobierana jest opłata za dzierżawę Urządzenia zgodnie z Cennikiem, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
- O ile nie dokonano sprzedaży Urządzeń dostępowych Abonent nabywa prawo do ich używania przez okres trwania Umowy wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do korzystania z Usług świadczonych przez Operatora objętych Umową a także Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem dostępowym w szczególności nie ma prawa udostępniania go, odpłatnie lub nieodpłatnie, osobom trzecim.
- O ile nie dokonano sprzedaży Urządzeń dostępowych, Abonent jest uprawniony do używania tych Urządzeń wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie, w okresie jej obowiązywania. Zmiana lokalizacji urządzeń dostępowych wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.
- Z momentem oddania Urządzeń dostępowych Abonentowi do używania, tj. z momentem podpisania Protokołu odbioru technicznego, na Abonenta przechodzi odpowiedzialność za powierzony Urządzenia i obowiązek dbania o nie. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Urządzeń/a dostępowego/ych oddanego/ych mu do używania.
- Nieprawidłowo funkcjonujące Urządzenie podlega naprawie lub wymianie.
- Odpowiedzialność Abonenta za udostępnione urządzenia trwa do momentu podpisania Protokołu zwrotu urządzenia przez Operatora. Powyższe nie wyklucza roszczeń Operatora związanych z uszkodzeniem Urządzeń dostępowych z winy Abonenta, zgłaszanych po zwrocie Urządzeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- Urządzenia końcowe powinny spełniać wymagania zasadnicze, potwierdzone dokumentami: świadectwem homologacji, certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności lub znakiem zgodności.
- Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenia końcowe/dostępowe podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od urządzeń Abonenta.
- Abonent jest obowiązany umożliwić konserwację i kontrolę/sprawdzenie stanu technicznego Zakończenia sieci i/lub Urządzenia w jego Lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji. Konserwacja i kontrola/sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
- Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w zakończeniach Sieci i Urządzeniach dostępowych, będących własnością Operatora a zainstalowanych u Abonenta, dokonuje wyłącznie Operator lub upoważnione podmioty na zlecenie Operatora.
- W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Urządzenia Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie przekazania Urządzenia następuje poprzez podpisanie przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę Protokołu odbioru technicznego, po zapłacie ceny Urządzenia.

§ 26

- Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie lub uszkodzenie Urządzenia Operatora, wynikające z jego nieprawidłowego używania, tj. niezgodnie z przeznaczeniem, Regulaminem, Umową.
- W przypadku opisanym w ust.1, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Urządzenia nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów wymiany lub naprawy.

- W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Urządzenia, gdy na mocy Umowy, Regulaminów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa był do tego zobowiązany, Operator może zawiesić świadczenie całości lub części Usług albo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 7 dni.
- Za prawidłowe działanie urządzeń dostępowych/końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

Rozdział 3 Ograniczenie, zawieszenie świadczenia Usług

§27

Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu lub Umowy Operator może:

- ograniczyć świadczenie Usług, utrzymując świadczenie usług niepowiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywanie połączeń do Abonenta lub połączenia bezpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za wykonane Usługi przez okres dłuższy niż 14 dni;
- ograniczyć lub zawiesić bez odszkodowania świadczenie Usług jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług.

§28

Abonentowi, któremu Operator ograniczył lub zawiesił świadczenie Usług z przyczyn wskazanych w §26 ust.3 i/lub §27 Regulaminu, Usługi będą świadczone po uregulowaniu należnych Operatorowi opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania.

§29

- W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że z należącego do Abonenta Urządzenia końcowego generowane są połączenia, których nateżenie może spowodować zagrożenie płatności za Usługi, Operator może telefonicznie powiadomić o tym fakcie Abonenta. W przypadku otrzymania od Abonenta potwierdzenia, że powyższe połączenia odbywają się bez jego wiedzy i zgody lub gdy powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, Operator ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług.
- Operator zniesie powyższe ograniczenie lub przywróci świadczenie Usług niezwłocznie po uzyskaniu od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia, o których mowa w ust. 1 są generowane za jego zgodą.

§30

- Na żądanie Abonenta Operator zawiesza świadczenie Usług na czas od 1 do 6 Okresów rozliczeniowych. Uprawnienie to nie dotyczy pierwszych umów zawieranych z danym Abonentem.
- Zawieszenie polega na czasowym odłączeniu przez Operatora Zakończenia sieci Abonenta od Sieci telekomunikacyjnej. Za usługę zawieszenia Operator pobiera opłatę jednorazową określoną w Cennikach Operatora. Odwieszenie Usługi może nastąpić w każdym momencie. Umowy zawarte na czas określony ulegają wydłużeniu o liczbę Okresów rozliczeniowych odpowiadających okresowi zawieszenia świadczenia Usług. Każdorazową chęć zawieszenia lub odwieszenia Usługi Abonent jest obowiązany zgłosić Operatorowi w formie e-mail za potwierdzeniem odbioru, listem poleconym bądź osobiście w siedzibie/BOK Operatora. Forma e-mail oznacza przesłanie wiadomości w formie elektronicznej z załącznikiem zawierającym skan pisma z oświadczeniem i czytelnym podpisem.

Rozdział 4 Usługa serwisowa

§31

- W ramach obsługi serwisowej Operator zapewni Abonentowi:
 - wykonanie Instalacji Zakończenia sieci i jego uruchomienie,
 - okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez ich pomiary, eliminowanie Awarii i Usterek,
 - techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usług po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:
 - eliminowanie Awarii i Usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
 - usuwanie Awarii w granicach własności Sieci,
 - wykonanie Instalacji dodatkowej do głównego Zakończenia sieci lub zmiana w jego przyłączeniu,
 - sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta,
 - wykonanie łącza do dodatkowego Urządzenia względem głównego Zakończenia sieci.
 - bezpłatną możliwość kontaktu Abonentów z Operatorem a w tym:
 - obsługę Abonentów przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w zakresie składania zleceń i realizacji Usług w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i Cennikami Operatora

- z wyłączeniem przyłączenia pojedynczego Zakończenia sieci, które wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej,
- 2) zmian Pakietów Operatora, usług do wyboru oraz usług dodatkowych w ramach cenników Operatora,
 - 3) uzyskiwanie informacji o Usługach, w tym o cenach świadczonych usług i ofertach promocyjnych,
 - 4) udzielanie informacji o stanie indywidualnego konta abonenckiego, w tym o płatnościach i Pakietach,
 - 5) pomoc techniczną i zgłoszenie Usterki i Awarii,
 - 6) złożenie reklamacji.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
- a) poprzez Panel Klienta, lub e-mail: bok@expro.pl
 - b) pod numerem telefonu BOK Operatora 665 940 929 lub 660 941 100
 - c) osobiście w BOK lub siedzibie Operatora.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu osobistego lub telefonicznego z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK podanych na stronie internetowej Operatora www.expro.pl.
4. Naprawa lub wymiana Urządzenia, usuwanie Usterki lub Awarii a także pomoc techniczna następuje:
- a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniach dostępowych lub Sieci Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia, jego uszkodzenia, lub Usterki, Awarii bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Urządzenia i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej.
5. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie lub poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
6. Operator zobowiązuje się usuwać, o ile to możliwe, wszelkie Usterki i Awarie nie później niż w terminie kolejnych 36 godzin licząc od zgłoszenia Awarii w dni robocze oraz w terminie kolejnych 72 godzin jeżeli Awaria nastąpi w dzień wolny od pracy (gwarantowany czas usunięcia Awarii). Awaria mająca miejsce w piątek po godzinie 16:00 jest traktowana jak Awaria zgłoszona w dzień wolny od pracy.
7. W przypadku sprzedaży Urządzeń Operator nie świadczy usług posprzedażnych takich jak serwisowanie Urządzeń, konserwacja Urządzeń po okresie rękojmi czy sprzedaż części zamiennych. Operator nie świadczy usług posprzedażnych również w przypadku wystąpienia wad nieobjętych rękojmią.

Dział VI Opłaty

Rozdział 1 Cennik i opłaty

§32

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania oraz rodzaje świadczonych usług telekomunikacyjnych i usług dodatkowych określają aktualne Cenniki Operatora, które są integralną częścią Umowy. Nie wyklucza to ich zamieszczania w Umowie. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach specjalnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie Promocji.
2. Operator może dokonać zmian w Cenniku. W takim przypadku Operator doręczy Abonentowi, który udostępnił swoje dane określone w § 48 ust. 2 i 3 na piśmie treść każdej proponowanej zmiany Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie oraz poda je dodatkowo do publicznej wiadomości. 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. Operator również poinformuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy – do dnia wprowadzenia zmian w życie - jeśli Abonent nie akceptuje zaproponowanych zmian.
3. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator 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.
4. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
5. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen,

Operatorowi nie przysługuje proporcjonalny zwrot ulgi przyznanej w Umowie.

6. Przepisu ust. 5 nie stosuje się, jeżeli zmiana Cennika następuje na skutek zmiany przepisów prawa - Operatorowi przysługuje wtedy proporcjonalny zwrot ulgi przyznanej w Umowie.

§33

1. Opłata abonamentowa oraz opłaty za usługi dodatkowe płatne są z góry za każdy Okres rozliczeniowy a opłaty za wykonane płatne połączenia telefoniczne płatne są z dołu w miesiącu następującym po Okresie rozliczeniowym, którego dotyczyły.
2. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas miesięczną opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.
3. Opłata instalacyjna i/lub Opłata aktywacyjna, w wysokości opłaty obowiązującej w dniu zawarcia Umowy, ujęta będzie w pierwszej fakturze za zrealizowane Usługi.
4. Operator nie pobiera zaliczek za Wykonie przyłącza.
5. Operator może doliczyć do faktury za bieżący Okres rozliczeniowy wartość Usług z poprzednich okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z Cennikami Operatora nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy – bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych.
6. W przypadku dokonania korekty faktury na korzyść Abonenta w przypadkach innych niż określone w § 45, kwota nadpłaty wynikająca z korekty zostaje w pierwszej kolejności zaksięgowana na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora za usługi telekomunikacyjne określone w Umowie. W przypadku braku zadłużenia kwota nadpłaty może zostać zaksięgowana na poczet należności za bieżący okres rozliczeniowy albo będzie zwracana przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta, zgodnie z jego życzeniem.

§34

1. Operator wystawia Abonentowi faktury za zrealizowane usługi zgodnie z §33.
2. Dla Abonentów korzystających z kilku Numerów zakończeń sieci, Operator wystawia zbiorczą fakturę VAT zaś na ich życzenie wystawia faktury VAT na każdy numer zakończenia sieci oddzielnie.

§35

1. Faktury za usługi udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem Panelu Klienta o ile Abonent nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur w formie papierowej lub na e-mail. Regulamin wystawiania i udostępniania faktur w formie elektronicznej stanowi załącznik do Umowy.
2. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za Usługi zgodnie z wystawioną fakturą, w terminie określonym na fakturze lub w Umowie, na indywidualny numer konta bankowego podany na fakturze, której dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym niż udostępniony wraz z fakturą) lub za pomocą przelewu bankowego zobowiązany jest podać swój numer identyfikacyjny (ID Klienta) oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur wraz z odsetkami.
3. W przypadku nieudostępnienia faktury VAT w terminie, w którym faktura była zwykle udostępniana Abonentowi, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
4. Wpłaty na rzecz Operatora mogą być dokonane przelewem bankowym lub przekazem pocztowym.
5. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
6. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat Operator nalicza odsetki ustawowe.
7. W razie stwierdzenia braku opłaty, Operator nawiąże z Abonentem kontakt – za pośrednictwem poczty elektronicznej lub iBOK bądź komunikatu wyświetlającego się na ekranie monitora komputera/telewizora informując o możliwości ograniczenia świadczenia Usług a następnie wezwie pisemnie Abonenta do zapłaty, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy, w trybie określonym w § 20 ust. 2.
8. Abonentowi, któremu Operator ograniczył świadczenie Usługi przywraca się jej pełny wymiar w momencie spłaty całości należności wobec Operatora.
9. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłacenia wymagalnych należności wobec Operatora.

Dział VII Odpowiedzialność

Rozdział 1 Odpowiedzialność i zobowiązania Operatora

§36

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług określonych w Umowie, Regulaminach i Cennikach.

2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu lub telefonu;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń dostępowych/końcowych, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba, że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub za pomocą których wykonuje Umowę.
4. Operator nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych poprzez swoją Sieć. W związku z tym, Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji.
5. Operator odpowiada za wady sprzedanych Urządzeń dostępowych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, w szczególności art. 556 oraz art. 556(1) – 556(3) k.c.
6. W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Urządzenia. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzenia dostępowego w ofercie Operatora oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w siedzibie lub BOK Operatora. Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzenia udzielają podmioty, o których mowa w zadaniu poprzednim.

§37

1. Z tytułu niedotrzymania terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług za każdy dzień przekroczenia tych terminów Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 właściwej dla określonej w Umowie lub Zamówieniu Pakietu Operatora miesięcznej Opłaty abonamentowej, a jeżeli Pakiet nie został określony to według stosowanej przez Operatora miesięcznej Opłaty abonamentowej Pakietu podstawowego, w Cenniku Operatora obowiązującym w dniu, w którym Umowa powinna być zawarta lub Usługa powinna być świadczona.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot na fakturach z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, jednak nie dłużej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy faktury - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych faktur.
3. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
4. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 2., za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, wynikający z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 odpowiedniej miesięcznej Opłaty abonamentowej.
5. Przyznanie odszkodowania i zwrot opłaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w §40.

Rozdział 2 Odpowiedzialność i zobowiązania Abonenta

§38

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
2. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłat zgodnie z Umową i Cennikami Operatora, w szczególności:
 - a) Opłaty instalacyjnej w wysokości opłaty obowiązującej w dniu zawarcia Umowy,
 - b) Opłaty aktywacyjnej w wysokości opłaty obowiązującej w dniu zawarcia Umowy,
 - c) Opłaty abonamentowej,
 - d) opłat za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane z jego Zakończenia sieci,
 - e) opłat za naprawę uszkodzeń sieci lub urządzeń dostępowych powstałych z nieprawidłowego użytkowania.
3. Abonent zobowiązuje się w szczególności do:
 - a) udostępniania w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu w celu dokonania instalacji Urządzenia lub do dokonania kontroli stanu technicznego Urządzeń dostępowych;

- b) nie dołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci publicznej,
- c) nie dołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będący jej Zakończeniami,
- d) niezakłócania pracy Sieci telekomunikacyjnych.
4. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal bez pisemnej zgody Operatora. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Operatora do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Operatora odpowiedzialność wedle zasad określonych w Kodeksie cywilnym, Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminie Promocji (o ile korzysta z warunków promocyjnych).
5. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane Usługi z jego Zakończenia sieci, niezależnie od tego kto zlecał Usługę lub z niej korzystał.
6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku zawinionej naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za zawinione działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Dział VIII Reklamacje

§39

Reklamacje mogą być składane z tytułu:

- a) niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia Umowy,
- b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- c) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

§40

1. Reklamacja może być złożona w każdym BOK lub siedzibie Operatora.
2. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo 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 jednostce, o której mowa w ust. 1;
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Forma elektroniczna oznacza przesłanie wiadomości e-mail na adres bok@expro.pl z załącznikiem zawierającym skan pisma z oświadczeniem i czytelnym podpisem lub przesłanie wiadomości elektronicznej poprzez Panel Klient.
3. Za dzień złożenia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego na adres jednostki, o której mowa w ust. 1.
4. Za dzień złożenia reklamacji ustnej - telefonicznej lub osobistej do protokołu przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego lub sporządzenia protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 1.
5. Za dzień złożenia reklamacji w formie elektronicznej przyjmuje się datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości e-mail wysłanej na adres bok@expro.pl lub wiadomości elektronicznej po przez panel klienta.
6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację.
9. Przepis ust. 6 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§41

1. 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 nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia udostępnienia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§42

1. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo

- siedziby Abonenta, zwanego dalej „reklamującym”,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu Abonentowi Numer zakończenia sieci, którego dotyczy reklamacja, numer identyfikacyjny lub adres Lokalny,
 - e) datę złożenia zamówienia o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w §39, pkt. a),
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w §39 pkt. b),
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty rekompensaty lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. g),
 - i) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustrnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w § 40 ust. 1, nie spełnia warunków określonych w ust. 1, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 3. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 2 nie spełnia warunków określonych w ust. 1, Operator, 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 reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
 4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 1 pkt g), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 5. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności nieobjętych reklamacją.

§43

1. Operator rozpatruje reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wpływu. Gdy reklamacja została złożona w formie elektronicznej, za zgodą Abonenta odpowiedź wysyłana jest w formie elektronicznej. Gdy reklamacja złożona w formie papierowej, odpowiedź jest udziela w formie pisemnej odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
2. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

§44

Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub gdy reklamującym jest konsument także dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE a także przed stałymi polubowymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, tj. w przypadku gdy reklamacja nie zostanie uwzględniona lub w przypadku niezapłacenia przez Operatora dochodzonej należności w terminie 14 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

§45

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne, zgodnie z życzeniem Abonenta zwracane są przekazem pocztowym/przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta, w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji albo zaliczane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługi.
2. W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.

§46

Szczegółowe zasady reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U.z 2014r., poz. 284).

Dział IX Tajemnica telekomunikacyjna i ochrona danych osobowych

§47

1. Operator 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. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:
 - a) dane dotyczące Abonenta;
 - a) treść indywidualnych komunikatów;
 - b) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
 - c) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
 - d) dane o próbach uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci telekomunikacyjnej, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń
3. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
4. Dane Użytkowników końcowych, w tym Abonentów mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w prawie telekomunikacyjnym lub przepisach odrębnych.
5. Dane transmisyjne, o których mowa w ust. 2 c), niezbędne dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub przepisach odrębnych.
6. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji gdy jest to konieczne dla usunięcia Awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Operator lub osoby działające w jego imieniu – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
7. Przetwarzanie w innych celach niż określone w ust. 6 i 7 jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.

§48

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2014r., poz. 1182).
2. Operator jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - a) nazwisk i imion,
 - b) imion rodziców,
 - c) miejsca i daty urodzenia,
 - d) adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - e) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - f) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru Gospodarczego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu,
 - g) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy.
3. Operator może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta a w związku ze świadczoną usługą, w szczególności:
 - h) numer konta bankowego lub karty płatniczej,
 - i) adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.

4. Przetwarzanie danych Abonentów niebędących osobami fizycznymi może w szczególności dotyczyć:
- nazwy,
 - siedziby i adresu,
 - dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy
 - numeru identyfikacji podatkowej NIP,
 - numeru REGON,
 - rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej,
 - numeru konta bankowego,
 - adresu Abonenta do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres miejsca jego siedziby, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych.
2. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tzn. w szczególności umożliwia Abonentom dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie.
3. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres siedziby Operatora.
4. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
5. W przypadku gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.

Dział IX Usługa telefoniczna

§49

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

- Numer zakończenia sieci** – numer telefonu przydzielony Abonentowi przez Operatora;
- Urządzenie** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do współpracy z Siecią stanowiące własność Operatora, oddane Abonentowi do używania i zapewniające dostęp do Usługi, określone w Protokole odbioru technicznego i/lub w Umowie; (Set-Top-Box, ONT);

§50

- Operator świadczy usługi telefoniczne, na które składają się:
 - przyłączenie pojedynczego Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, umożliwiające komunikację głosową,
 - utrzymanie łącza telefonicznego z Zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt a), w stałej gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - połączenia telefoniczne
 - wewnątrz Sieci Operatora;
 - krajowe, w tym:
 - lokalne (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej);
 - strefowe (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej nie będących połączeniami lokalnymi lub wewnętrznymi);
 - międzystrefowe (realizowane na obszarze wykraczającym poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych);
 - międzynarodowe (wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej);
 - do sieci ruchomych (komórkowych), w tym zapewnienie transmisji dla faksu, zapewnienie transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet;
 - bezpłatne połączenia do właściwych terytorialnie centrów powiadamiania ratunkowego oraz służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone (numery alarmowe) gdzie:
 - 112 – właściwe terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego,
 - 999 – pogotowie ratunkowe,
 - 998 – straż pożarna,
 - 997 – policja,
 - 994 – pogotowie wodociągów i kanalizacji,
 - 993 – pogotowie ciepłowni,
 - 992 – pogotowie gazowni,
 - 991 – pogotowie elektrowni,
 - 986 – straż miejska,
 - 985 – pogotowie ratownictwa morskiego i górskiego,
 - 984 – pogotowie rzeczne,
- Operator świadczy także usługi dodatkowe określone w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Dodatkowym, Cenniku, min:

- udostępnianie (wraz z możliwością pobrania) szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych bezpłatnie z każdą fakturą na iBOK (Faktura).
- bezpłatne dostarczanie – na żądanie Abonenta- na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej- faktury wraz z podstawowym wykazem wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych w formie uniemożliwiającej osobom trzecim bezpośredni dostęp do informacji w nich zawartych (Faktura na e-mail); Regulamin udostępniania i przysyłania faktur w formie elektronicznej stanowi integralną część Umowy;
- bezpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- bezpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi ratyfikowanej za całe połączenie, i bezpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów; - chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta;
- bezpłatne określenie progu kwotowego (co najmniej 35, 100 i 200 zł), dla każdego okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Operator będzie obowiązany do:
 - natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;
 - zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

§51

- Umowa o świadczenie usług, o których mowa §50 ust 1, lit.c 6) Regulaminu jest zawierana poprzez dokonanie czynności faktycznych.
- Przydzielenie Abonentowi Numeru zakończenia sieci należy do Operatora.
- W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji urządzenia końcowego są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta. Operator przetwarza dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

§52

- Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru zakończenia sieci, jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe, występując w tym zakresie do Operatora z wnioskiem w formie pisemnej. We wniosku Abonent wykazuje, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, w szczególności opisuje i wyjaśnia na czym polega uciążliwość. Jeżeli polega ona na uciążliwych połączeniach, to Abonent podaje ich przybliżone daty i godziny.
- Abonent, w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru zakończenia sieci do nowej lokalizacji w ramach istniejącej sieci Operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, występując w tym zakresie do Operatora z wnioskiem w formie pisemnej.
- Abonent może żądać przy zmianie Operatora na innego operatora przeniesienia przydzielonego Numeru zakończenia sieci do istniejącej sieci tego operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, występując z wnioskiem w formie pisemnej do nowego operatora o potwierdzenie możliwości zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego przez Operatora numeru.
- W przypadku zmiany przydziału zakresu numeracji albo przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej sieci publicznej Operator może dokonać zmiany Numerów zakończenia sieci przydzielonych Abonentom po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed zamierzonym terminem wprowadzenia zmiany. Na numerach poprzednich Operator utrzymuje przez okres 3 miesięcy bezpłatną zapowiedź słowną podającą nowy Numer zakończenia sieci przydzielony Abonentowi.
- Numer zakończenia sieci przydzielony Abonentowi, w innych przypadkach niż wskazane w ust. 1. i 4., może zostać zmieniony na pisemne życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
- Abonent może wybrać dowolnego dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych, którego usługi są dostępne w połączonych sieciach poprzez numer dostępu lub preselekcję.

§53

- Operator podaje w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także



za pośrednictwem służb informacyjnych (biuro numerów) Operatora następujące dane Abonenta:

- a) przydzielony Abonentowi Numer zakończenia sieci lub znak identyfikujący Abonenta (o ile został nadany),
 - b) nazwiska i imiona lub nazwę,
 - c) nazwę miejscowości, w której znajduje się udostępnione zakończenie sieci,
 - d) nazwę ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się Zakończenie sieci, a w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi pełny adres oraz inne dodatkowe, publicznie dostępne informacje.
2. Wskazane w ust. 1. dane identyfikujące Abonentów będących osobami fizycznymi są umieszczane w publicznie dostępnym spisie Abonentów i podawane przez służby informacyjne Operatora po uprzednim wyrażeniu przez Abonentów w Umowie zgody w tym zakresie. Ponadto dane te, za zgodą Abonenta mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych.
3. Dane zawarte w spisie abonentów mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.
4. Abonent może wystąpić o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 1.
5. Operator udostępni na żądanie służb ustawowo powołanych do obsługi wywołań kierowanych na numery alarmowe informacje, o których mowa w ust. 1. pkt., a-d., poszerzone o będące w jej posiadaniu dane o lokalizacji Abonenta wywołującego połączenie z numerem alarmowym, umożliwiające niezwłoczne podjęcie interwencji.

Dział XI Usługa dostępu do sieci Internet

§54

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Adres IP** - unikalny, 32-bitowy adres używany do identyfikacji komputera w sieci Internet;
2. **Adres MAC** - liczba 48-bitowa unikalnie identyfikująca urządzenie końcowe/dostępowe dołączone do sieci Internet
3. **Aplikacje internetowe** - wszystkie programy komputerowe umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w sieci Internet;
4. **Karta sieciowa** - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do korzystania z Usług Operatora. Urządzenie to umożliwia przyłączenie komputera Abonenta do sieci Operatora. Karta sieciowa posiada unikalny adres MAC;
5. **Numer zakończenia sieci** - adres IP urządzenia;
6. **PPPoE** - protokół uwierzytelniający Abonenta w Sieci Operatora;
7. **Usługa internetowa** - usługa dostępu do sieci Internet oraz usługi dodatkowe określone w Regulaminie lub Cenniku świadczone przez Operatora;
8. **Urządzenie** - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do współpracy z Siecią stanowiące własność Operatora, oddane Abonentowi do użytkowania i zapewniające dostęp do Usługi, określone w Protokole odbioru technicznego i/lub w Umowie; (Set-Top-Box, ONT);
9. **Urządzenie WiFi** - urządzenie telekomunikacyjne stanowiące własność Abonenta, pozwalające na rozdzielnie sygnału;
10. **Zakończenie sieci** - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci telekomunikacyjnej identyfikujący się numerem przypisanym do tego Zakończenia sieci (adresem MAC);

§55

1. Operator świadczy usługę internetową na którą składają się:
 - a) stały dostęp do sieci Internet, polegający na transmisji danych poprzez Sieć Operatora do innych sieci, w szczególności do sieci Internet
 - b) Instalacja, tj. przyłączenie pojedynczego Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z tej sieci i dostęp do Internetu
 - c) Instalacja końcowa, na którą składają się jednorazowe czynności:
 - 1) zamontowanie (jeżeli nie jest zamontowana) Karty sieciowej w Urządzeniu końcowym Abonenta,
 - 2) podłączenie Urządzenia końcowego do sieci Operatora,
 - 3) konfiguracja systemu operacyjnego Urządzenia końcowego do pracy w sieci Operatora,
 - d) usługi dodatkowe określone w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Dodatkowym i Cenniku, w tym:
 - 1) bezpłatne 5 kont poczty elektronicznej w domenie twojapoczta.pl po 100 MB każde;
 - 2) bezpłatny dostęp do zasobów sieci lokalnej za pośrednictwem protokołu TCP/IP;
 - 3) wybór aliasu pocztowego (dodatkowa nazwa konta użytkownika) i hasła, którymi będzie się Abonent

posługiwał przy korzystaniu ze skrzynki e-mail. Operator zastrzega sobie prawo do niezaakceptowania nazwy jeżeli:

- istnieją przeciwwskazania techniczne używania nazwy,
- nazwa już istnieje w systemie,
- nazwa ma charakter obraźliwy lub wulgarny.

- 4) rozdzielanie sygnału (switch, WiFi);
- 5) przydzielenie zewnętrznego adresu IP.

2. Przydzielenie Abonentowi adresu IP lub nadanie Numeru identyfikacyjnego należy do Operatora.
3. Operator może przydzielić Abonentowi PPPoE wraz z loginem i hasłem. Login i hasło do PPPoE określony jest w Umowie.
4. Instalacja realizowana będzie z wykorzystaniem prywatnej lub publicznej puli adresów IP.

§56

1. Abonent ma obowiązek:
 - a) właściwej ochrony antywirusowej swoich komputerów i udostępnianych w sieci lokalnej zasobów;
 - b) strzeżenia bezpieczeństwa swojego konta poprzez stosowanie odpowiednich haseł i praw dostępu do swoich zasobów;
 - c) stosowania się do poleceń Administratorów sieci Operatora;
 - d) przestrzegania prywatności innych kont w systemie i nie ingerowania w ich zasoby, nawet jeśli nie są one stosownie chronione;
 - e) zgłoszenia Operatorowi sprzętowego adresu każdego należącego do Abonenta urządzenia sieciowego wpiętego do sieci Operatora;
 - f) zapoznawania się z komunikatami Operatora dotyczącymi funkcjonowania Sieci Operatora.
2. Abonentowi nie wolno:
 - a) ingerować w procedury systemu Sieci Operatora;
 - b) podejmować prób naruszenia zabezpieczeń Sieci Operatora ani innych osób (podmiotów) podłączonych do sieci Operatora oraz do sieci Internet (hacking, spoofing itp.);
 - c) przypisywać sobie adresu IP ręcznie - wszelkie ustawienia sieciowe są przydzielane automatycznie, chyba że Operator przydzieli inny sposób łączenia z Siecią;
 - d) obciążać Sieci poprzez wysyłanie nadmiernej ilości danych do nieistniejących odbiorców lub do odbiorców, którzy sobie tego nie życzą;
 - e) wykonywać żadnego rodzaju ataków sieciowych;
 - f) udostępniać swojego konta osobom trzecim;
 - g) udostępniać haseł do swoich kont osobom trzecim;
 - h) utrzymywać na własnym komputerze, bądź na serwerach Operatora, komercyjnych serwerów usług internetowych bez pisemnej zgody Operatora;
 - i) umieszczać na serwerach Operatora serwisów, których elementy (np. skrypty CGI, duże pliki) wykorzystywane są przez inne serwisy nie utrzymywane przez Operatora,
 - j) udostępniać połączenia sieciowego w Lokalu Abonenta jak i poza nim, chyba że Umowa stanowi inaczej;
 - k) rozpowszechniać informacje powszechnie uznanych za obraźliwe, naruszać dobrego imienia innych osób lub łamać zasady współżycia społecznego. W przypadku wykrycia takich działań Abonent może być czasowo lub trwale wyłączony a informacje będą przechowywane w celu udostępnienia organom ochrony prawnej;
 - l) działać na szkodę innych użytkowników sieci Operatora.
3. Operator ma prawo do usunięcia danych Abonenta z serwerów Operatora jeżeli naruszają one obowiązujące normy moralne, etyczne lub prawne.

§57

1. W ramach Opłaty abonamentowej Abonent może korzystać z wyłączenie jednego Urządzenia końcowego. Przyłączenie kolejnego Urządzenia końcowego do Sieci Operatora następuje na zasadach określonych w §15 Regulaminu.
2. Abonent ma do wyboru:
 - a) zakupienie i instalację urządzenia, który pozostaje własnością Abonenta, a na czas trwania Umowy nie przechodzi pod wyłączne zarządzanie Operatora;
 - b) dzierżawę i instalację Urządzenia, który jest własnością Operatora, a Abonent uiszcza comiesięczną opłatę za dzierżawę, lecz nie jest zwolniony z opłacania Opłat abonamentowych za kolejne Urządzenia końcowe;
3. Od dnia podłączenia dodatkowego Urządzenia końcowego do końca miesiąca, w którym to podłączenie nastąpiło, Abonent jest zwolniony z Opłaty abonamentowej za to dodatkowe Urządzenie końcowe. Gdy jednak Abonent zrezygnuje z dodatkowego przyłączenia przed końcem miesiąca w którym ono nastąpiło, uiszcza opłatę proporcjonalnie rozliczoną.

§58

Operator zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia serwera poczty oraz stron WWW w celach konserwacyjnych na okres nie dłuższy niż 24 godziny. Operator zobowiązuje się powiadomić Abonentów



najpóźniej 48 godzin przed czasowym wyłączeniem serwera poprzez informację na swojej stronie www.expro.pl. Informacje związane z funkcjonowaniem sieci będą przekazywane Abonentom na konta e-mail, o których mowa w §55 ust.1 pkt d) 1 i umieszczane na stronie Operatora.

Dział XI Usługa telewizyjna

§59

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Pakiet** - grupa programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;
2. **Pakiet dodatkowy** - Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Komfort, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny);
3. **Pakiet Bazowy** - podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z usługami dodatkowymi;
4. **Pakiet Niezawodny** - rozszerzony Pakiet programów telewizyjnych wraz z usługami dodatkowymi;
5. **Pakiet Znakomity** - rozszerzony Pakiet programów telewizyjnych wraz z usługami dodatkowymi;
6. **Urządzenie**- urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do współpracy z Siecią stanowiące własność Operatora, oddane Abonentowi do użytkowania i zapewniające dostęp do Usługi, określone w Protokole odbioru technicznego i/lub w Umowie; (Set-Top-Box, ONT);
7. **Usługa telewizyjna** - usługa udostępniania kodowanych programów telewizyjnych pogrupowanych w Pakiety bądź dostępnych pojedynczo oraz usługi dodatkowe określone w Regulaminie lub Cenniku świadczone przez Operatora.

§60

1. Operator w ramach Umowy świadczy usługi telewizyjne, na które składają się:
 - a) udostępnianie kodowanych programów telewizyjnych pogrupowanych w Pakiety bądź dostępne pojedynczo,
 - b) Instalacja, tj. przyłączenie pojedynczego Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z tej Sieci,
 - c) Instalacja końcowa, na którą składają się jednorazowe czynności:
 - 1) podłączenie Urządzenia końcowego do Sieci Operatora
 - 2) konfiguracja Urządzenia usługi dodatkowe określone w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Dodatkowym, Cenniku.
2. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Niezawodny.
3. W ramach Pakietu, Operator zobowiązuje się do udostępniania programów telewizyjnych oraz ew. innych usług wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (programy i usługi gwarantowane). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, Regulaminie dodatkowym bądź ofercie Operatora. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi dodatkowych programów lub usług, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako usługi dodatkowe i niegwarantowane, według uznania Operatora.
4. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie programów lub świadczeń gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności na zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

§61

1. W ramach opłaty abonamentowej Abonent może korzystać z wyłączenie jednego urządzenia końcowego. Przyłączenie kolejnego urządzenia końcowego do sieci Operatora następuje na zasadach określonych w §15 Regulaminu.
2. W celu przyłączenia kolejnego Urządzenia końcowego Operator udostępnia Abonentowi, za opłatą kolejne Urządzenie (STB).

Dział XII Postanowienia przejściowe i końcowe

§62

1. Abonent obowiązany jest poinformować Operatora o zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia wystąpienia tych zmian, pod rygorem zawieszenia świadczenia usług do czasu otrzymania aktualnych informacji.
2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Operatora o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego, jak również innych postępowań takich jak postępowanie egzekucyjne, likwidacyjne, które mogłyby mieć wpływ na wykonanie Regulaminu i Umowy przez Abonenta.

§63

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (j.t. Dz.U. z 2014r., poz. 121), ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (j.t. Dz.U. z 2014r., poz. 243) i wydanych na jego podstawie rozporządzeń, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014r., poz 827), ustawy z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530).

§64

Zmiany Regulaminu obowiązują Abonenta, który nie wypowiedział Umowy w terminie do dnia ich wejścia w życie.

§ 65

Regulamin obowiązuje od dnia 01.06.2016 roku.

