

**REGULAMIN**  
**ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH SAT FILM SP. Z O.O.**  
**Regulamin z dnia 01.02.2024.**

**§ 1. DEFINICJE**

1. **Abonent** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług;
2. **Adapter** – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do RPS i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
3. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi;
4. **Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do: wykonywania połączeń głosowych w przypadku Usług telefonii stacjonarnej oraz połączeń głosowych, transmisji danych i innych usług telekomunikacyjnych w przypadku Usług ruchomych, posiadające świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wydane przez uprawniony organ;
5. **Awaria** – uszkodzenie Sieci lub RPS ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału do Aparatu telefonicznego, Odbiornika, Terminala lub Urządzenia Telekomunikacyjnego Abonenta;
6. **Biling** – zestawienie połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z Usług telefonii stacjonarnej lub Usług telefonii mobilnej w Okresie rozliczeniowym;
7. **Biuro Obsługi Abonenta (BOA)** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także udzielania Abonentowi pomocy we właściwej realizacji Umowy oraz odpowiedzialna za obsługę Abonenta;
8. **Cesja** – czynność polegająca na przeniesieniu przez Abonenta (Cedenta) za zgodą Operatora praw i obowiązków, wynikających z zawartej Umowy z Operatorem na rzecz innego Abonenta (Cesjonariusz). Cesjonariusz staje się stroną Umowy z Operatorem na warunkach wynikających z dotychczasowej Umowy z Cedentem;
9. **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora oraz w BOA na każde żądanie Abonenta;
10. **Dane lokalizacyjne** – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego;
11. **Dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również dane lokalizacyjne;
12. **Dzień roboczy** – dzień, który nie jest dniem wolnym od pracy (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót, niedziel i określonych ustawowo świąt);
13. **Elektroniczne Biuro Obsługi Abonenta (E-BOA)** – dostępna na stronie eboa.satfilm.pl/ aplikacja umożliwiająca w określonym zakresie monitorowanie i zarządzanie Usługami przez Abonenta. W celu zalogowania się w E-BOA należy wpisać Login i hasło;
14. **Faktura elektroniczna (E-faktura)** – faktura w formie elektronicznej dostępna za pośrednictwem E-BOA, która uprawnia Abonenta do zniżek zgodnych z Cennikiem. Aby otrzymać E-fakturę Abonent powinien złożyć stosowne oświadczenie woli. Jest ono równoznaczne z rezygnacją z faktur w formie papierowej;
15. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
16. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
17. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM, eSIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług świadczonych przez Operatora, której przypisano: Numer abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe). Karta SIM przekazana Abonentowi stanowi własność Operatora do momentu zaprzestania świadczenia Usług;
18. **Kod USSD** – krótki kod, określony w Cenniku, uruchamiający lub/i sprawdzający stan Usług ruchomych;
19. **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
20. **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
21. **Limit kwotowy** – górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora, której wysokość jest określona w Regulaminie, po przekroczeniu której Operator może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych (w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej oraz Usług ruchomych). Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;
22. **Limit transferu danych** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług ruchomych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu/taryfy w ciągu miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu których następuje działanie określone w §15 ust. 7 Regulaminu;
23. **Login i hasło** – poufny ciąg cyfr i znaków znany tylko Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą;
24. **Lokal** – nieruchomości, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
25. **Multiroom** – usługa dodatkowa udostępniana w ramach usługi telewizji cyfrowej polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do telewizji cyfrowej na kolejnym Odbiorniku za dodatkową opłatą zgodną z Cennikiem. Istnieje możliwość aktywowania dwóch Usług Multiroom w jednym Lokalu;
26. **Numer abonencki** – nadany lub przeniesiony Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
27. **Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
28. **Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające Cennik oraz szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu, dostępny w BOA oraz na stronie internetowej Operatora [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl);
29. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta

wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;

30. **Operator** – SAT FILM Sp. z o.o., ul. Inżynierska 11, 93-569 Łódź, podmiot świadczący Usługi zgodnie z wymogami prawa;
31. **Oplata jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Cenniku;
32. **Oplata abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
33. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy lub aneksu do Umowy;
34. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień i przyjmowania oświadczeń woli Abonenta w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia dostępowego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy, oraz wydania karty SIM;
35. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
36. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
37. **Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentowi możliwości korzystania z sieci operatorów zagranicznych, z którymi Operator lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracujący z Operatorem zawarli odrębne porozumienia. W uzasadnionych przypadkach Operator może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie z sieci telekomunikacyjnej lub wybranych usług niektórych operatorów;
38. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, składająca się z systemów transmisyjnych oraz urządzeń umożliwiających świadczenie Usług telekomunikacyjnych za pomocą przewodów lub fal radiowych, w zależności od obszaru na jakim świadczone są Usługi;
39. **Ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna (RPS)**– ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, która jest własnością operatora telekomunikacyjnego współpracującego z Operatorem, przy wykorzystaniu której Operator świadczy Usługi ruchome;
40. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogody;
41. **Terminal** – komputer lub inne urządzenie, którego zgodność z zasadniczymi wymaganiami została potwierdzona w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci lub RPS i korzystanie z Usług internetowych lub Usług internetowych mobilnych;
42. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub umowa najmu Lokalu z właścicielem;
43. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie;
44. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Terminala Abonenta i / lub Aparatu telefonicznego. Urządzenie dostępowe nie służy do odbioru Usług internetu mobilnego;
45. **Urządzenie Telekomunikacyjne** – urządzenie elektroniczne posiadające świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ, przeznaczone po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z Usług internetu mobilnego. Urządzenie Telekomunikacyjne Abonent może zakupić u Operatora zgodnie z obowiązującym Cennikiem i/lub Regulaminem promocji lub we własnym zakresie;
46. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych oraz zapewnianiu dostępu do telefonii stacjonarnej i telefonii mobilnej;
47. **Usługi internetowe** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet, świadczone bądź przy pomocy sieci kablowej (**Usługi internetowe kablowe**), sieci kablowej światłowodowej (**Usługi internetowe światłowodowe**) lub przy pomocy fal radiowych (**Usługi internetowe radiowe**);
48. **Usługi ruchome** – zapewnienie Abonentowi dostępu do usług głosowych, usług transmisji danych, usług przesyłania SMS i MMS oraz innych usług telekomunikacyjnych poprzez RPS. Usługi ruchome dzielą się na telefonię komórkową (**Usługi telefonii mobilnej**) oraz internet mobilny (**Usługi internetowe mobilne**);
49. **Usługi telefonii stacjonarnej**– zapewnienie dostępu do sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych w technologii VoIP;
50. **Usługi telewizji kablowej** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej i/lub cyfrowej za pomocą sieci kablowej lub sieci światłowodowej (**Usługi telewizji kablowej IP**);
51. **VoIP** – ang. Voice over Internet Protocol – technologia umożliwiająca przesyłanie głosu w oparciu o Internet;
52. **Zakończenie sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług;
53. **Zaliczka** – kwota środków pieniężnych, wpłacana w trakcie trwania Umowy na poczet najbliższego rachunku w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług ruchomych;

## § 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
  - a) niniejszym Regulaminie;
  - b) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych;
  - c) Cenniku;

- d) innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora i określonych w Umowie.
3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
  4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
  5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.
  6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik zawierający informację o kosztach usług serwisowych dostępne są na stronie Internetowej [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl) oraz w BOA, na każde żądanie Abonenta.

### § 3. ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być tylko jeden Abonent.
2. Zawarcie Umowy następuje w BOA lub poza nim.
3. W przypadku zawarcia Umowy poza BOA Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
4. Przy zawieraniu Umowy lub Rejestracji Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
  - a) imienia i nazwiska;
  - b) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
  - c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
  - d) numeru PESEL;
  - e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu
  - f) adresu poczty elektronicznej.

Abonent wyraża zgodę na gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystywanie danych osobowych, Operator zaś zobowiązuje się do ochrony tajemnicy danych osobowych – zgodnie z obowiązującymi przepisami.

5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
6. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 4 i 5 niniejszego paragrafu, § 15 ust. 11 Regulaminu, a także w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi. W szczególności Abonent przyjmuje do wiadomości, iż nie jest możliwe świadczenie Usługi telewizji kablowej na obszarach, na których Operator świadczy tylko Usługi internetu radiowego.
7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez wpłatę Kaucji, w wysokości nie wyższej niż wartość udostępnianego Urządzenia lub trzykrotności Opłat abonamentowych za wybrane Usługi. Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucji w każdym czasie i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. Operator deponuje Kaucję na odrębnym nieoprocentowanym rachunku Operatora. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.
8. Operator może zażądać od Abonenta w trakcie wykonywania Umowy wpłaty Zaliczki na poczet najbliższego rachunku telefonicznego, a szczególnie w przypadkach:
  - a) przekroczenia przez Abonenta Limitu kwotowego w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego;
  - b) Gdy wynikająca z Bilingu wartość opłat za usługi wykonane na rzecz Abonenta w bieżącym Okresie rozliczeniowym (tzw. bieżące użycie) istotnie przewyższa średnią wysokość rachunków telefonicznych wystawionych w ostatnich 12 Okresach rozliczeniowych.

Operator ma prawo wezwać Abonenta do uiszczenia Zaliczki za każdym razem w przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa powyżej. Abonent jest zobowiązany wpłacić Zaliczkę w wyznaczonym przez Operatora terminie. Wysokość Zaliczki nie przewyższy wartości brutto opłat za usługi wykonane w bieżącym Okresie rozliczeniowym i będzie ustalana indywidualnie dla każdego Abonenta.

9. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.
10. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony – w zależności od aktualnie obowiązującej Oferty Operatora oraz rodzaju Pakietu wybranego przez Abonenta.
11. Operator oferuje świadczenie Usług telewizji kablowej, Usług internetowych kablowych i / lub światłowodowych i / lub radiowych, Usług telefonii stacjonarnej oraz Usług ruchomych.
12. W ramach Umowy Operator zobowiązany jest do:
  - a) wykonania w Lokalu Instalacji, umożliwiającej korzystanie z Sieci Operatora, jeśli jest to wymagane do uzyskania dostępu do Usług;
  - b) udostępnienia Abonentowi stałej możliwości korzystania za pomocą Sieci lub RPS z Pakietów poszczególnych Usług, określonych w aktualnie obowiązującej Ofercie i Cenniku i wskazanych przez Abonenta w Umowie;
  - c) sprzedaży lub użyczenia Abonentowi Urządzenia dostępowego i/lub Urządzenia Telekomunikacyjnego, jeżeli takowe jest wymagane do uzyskania dostępu do Usług;

- d) administrowania udostępnionym Pakietem Usług;
- e) obsługi Abonenta w godzinach pracy BOA, zarówno na miejscu w BOA, telefonicznie lub poprzez E-BOA;
- f) usuwania Awarii;
- g) udzielania Abonentowi informacji o Usługach Operatora.

Wskazane czynności poza wykonaniem Instalacji i sprzedażą Urządzenia dostępowego i/lub Urządzenia Telekomunikacyjnego, wykonywane są przez Operatora w ramach Opłaty abonamentowej lub Zasilenia konta.

#### **§ 4. WYKONANIE INSTALACJI**

1. W przypadku gdy jest to niezbędne do świadczenia wybranej przez Abonenta Usługi Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta lub też dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Umowie i Cenniku, na co Abonent wyraża zgodę. Instalacja stanowi własność Operatora, jako wchodząca w skład przedsiębiorstwa Operatora.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Czynności wskazane w ustępie 1 zostaną podjęte przez Operatora w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie dłuższym niż 7 dni od dnia zawarcia Umowy chyba, że uzgodnienie daty i godziny wykonania Instalacji w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn niezależnych od Operatora. W takim wypadku wykonanie Instalacji nastąpi w najszybszym, możliwym, uzgodnionym pomiędzy Operatorem a Abonentem terminie.
4. W przypadku, gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług telefonii stacjonarnej i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Operatora, Operator wykona Instalację niezwłocznie po zakończeniu procedury związanej z przeniesieniem numeru.
5. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane zobowiązany będzie pokryć Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów, Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdy Abonent nie zaakceptuje kosztów wykonania Instalacji wskazanych przez Operatora, każda ze stron uprawniona jest do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.
6. Podczas wykonywania Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
7. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
8. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, strony potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
9. Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż 3 Zakończeń sieci w jednym Lokalu przy wykorzystaniu jednej Instalacji. Przy przekroczeniu tej liczby Zakończeń sieci dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Operatora.
10. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.
11. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.
12. W przypadku, gdy zachodzi podejrzenie, że uszkodzenie Instalacji, lub wadliwość Odbiornika lub Terminala Abonenta powoduje nienależyte funkcjonowanie Sieci, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia Lokalu Operatorowi i umożliwienia dokonania przeglądu Instalacji i usunięcia nieprawidłowości. Abonent jest w takim wypadku zobowiązany także do udostępnienia Operatorowi Odbiornika lub Terminala.
13. Po rozwiązaniu Umowy Operator uprawniony jest do dokonania demontażu Instalacji w Lokalu.

#### **§ 5. URZĄDZENIE DOSTĘPWE**

1. W przypadku, gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe. Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora. Opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba, że Umowa przewiduje inaczej.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
3. Z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą.
4. Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, odpowiednie warunki klimatyczne (temperatura, wilgotność), brak nadmiernego zapylenia Lokalu. Warunki te winny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń dostępowych, którą Operator zobowiązany jest udostępnić Abonentowi na każde żądanie.
5. Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
6. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest

niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych.

7. Operator wykonuje naprawy lub wymiany Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem ustępu 8 niniejszego paragrafu.
8. Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Urządzenia będące następstwem normalnego używania Urządzenia. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzeń dostępowych lub wymianie na nowe w szczególności w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
  - a) samowolnej naprawy lub modernizacji Urządzenia dokonanej przez Abonenta;
  - b) umyślnego zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia dostępowego przez Abonenta;
  - c) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia dostępowego;
  - d) nieprawidłowej pracy Odbiornika, Terminala lub Aparatu telefonicznego Abonenta, podłączonych do Urządzenia dostępowego.
9. Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim.
10. Abonent zobowiązany jest zawiadomić Operatora o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie dostępowe w terminie 7 dni od daty tego zdarzenia.
11. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń dostępowych Operatorowi w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy na Usługę, w związku z którą Urządzenie dostępowe zostało Abonentowi wydane. Na żądanie Abonenta, za Opłatą jednorazową wskazaną w Cenniku Operator odbierze Urządzenie dostępowe z Lokalu. Żądanie takie może zostać zgłoszone przez Abonenta najpóźniej w dniu rozwiązania Umowy. Strony uzgodnią termin odbioru Urządzenia dostępowego. W przypadku Urządzeń dostępowych służących do świadczenia Usługi internetu radiowego z uwagi na charakter i sposób montażu Urządzeń ich demontaż dokonywany jest przez Operatora, bez pobierania Opłat jednorazowych. Abonent zobowiązany jest umożliwić demontaż Urządzeń dostępowych w terminie określonym w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu.
12. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego lub uniemożliwienia demontażu Urządzenia dostępowego w terminie wskazanym w ust. 11, pomimo wezwania Abonenta do zwrotu i udzielenia mu dodatkowego, nie krótszego niż 14 dni terminu, Operator uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej wskazanej w Cenniku. Kara umowna określona jest oddzielnie dla każdego Urządzenia dostępowego a jej wysokość uwzględnia zużycie - amortyzację Urządzenia dostępowego. Wskazana w zdaniu poprzednim kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym, przekraczającym zużycie wynikające z normalnego używania Urządzenia o ile uszkodzenie wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wyklucza dalsze użytkowanie Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem, a koszt naprawy Urządzenia przekracza jego wartość.
13. Operator uprawniony jest do odmowy przyjęcia Urządzenia dostępowego od Abonenta po upływie terminów wynikających z ust. 11 i 12 powyżej.

## **§ 6. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin przypadających w Dni robocze od wykonania Instalacji lub zawarcia Umowy w przypadku Usług ruchomych. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
2. W przypadku, gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług telefonii stacjonarnej lub Usług telefonii mobilnej i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Operatora, Operator rozpocznie świadczenie Usług niezwłocznie po zakończeniu procedury związanej z przeniesieniem numeru.
3. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług Abonentowi, u którego w Lokalu znajduje się już sprawna Instalacja dostosowana do ich świadczenia, Operator może odstąpić od pobrania Opłaty instalacyjnej. Każdorazowo rozpoczęcie świadczenia Usług dla Abonenta związane jest z pobraniem Opłaty jednorazowej zwaną Opłatą aktywacyjną, określoną w Umowie i Cenniku.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego, Urządzenia Telekomunikacyjnego Abonenta.
5. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego i Urządzenia Telekomunikacyjnego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
6. Operator rozpocznie naliczanie opłat za Usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci lub RPS Abonentowi.

## **§ 7. OPŁATY**

1. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, w szczególności zaś do terminowego uiszczania Opłat miesięcznych, Opłat jednorazowych i opłat za pakiety na rachunek bankowy Operatora lub do rąk Przedstawiciela Operatora, z uwzględnieniem poniższych postanowień.
2. Opłaty miesięczne oraz Opłaty jednorazowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl) a także w BOA na każde żądanie Abonenta. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.
3. Opłaty abonamentowe winny być wnoszone przez Abonenta z góry za dany Okres rozliczeniowy, na podstawie rachunku doręzonego przez Operatora, w terminie wskazanym na rachunku. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym zostaną ujęte w rachunku za kolejny Okres rozliczeniowy.
4. Opłaty za czynności jednorazowe wykonane przez Operatora mogą być pobrane przez Przedstawiciela Operatora bezpośrednio po wykonaniu czynności, bądź też zostać ujęte w rachunku za kolejny Okres rozliczeniowy.

5. Opłata abonamentowa za pierwszy i ostatni Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi lub Usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie od czasu jej świadczenia.
6. Rachunek jest wystawiany łącznie za wszystkie Usługi świadczone Abonentowi na podstawie Umów zawartych z Operatorem, chyba że Abonent wyrazi chęć otrzymywania osobnych rachunków do każdej Umowy. W przypadku wystawiania kilku rachunków ulgi sumują się tylko w ramach jednej Umowy.
7. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie lub w przypadku złożenia stosownego oświadczenia woli przez Abonenta jest dostępny w E-BOA.
8. W przypadku niedostarczenia Abonentowi rachunku w terminie, w którym zwykle jest on doręczany Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie BOA.
9. Zapłata należności wynikających z rachunku winna nastąpić na konto bankowe Operatora wskazane na rachunku. Abonent, który korzysta z E-faktury może również dokonać zapłaty poprzez system płatności online, zgodnie z Regulaminem świadczenia usług płatniczych oraz Polityką prywatności.
10. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
11. Numer rachunku bankowego Operatora wskazany na rachunku jest inny dla każdego Abonenta. Abonent dokonując zapłaty winien posługiwać się oryginalnym, doręczonym przez Operatora blankietem wpłaty. W innym przypadku Abonent ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wskazanie numeru rachunku bankowego Operatora, oraz określenie, które należności są płacone i przez kogo. W przypadku braku możliwości przypisania konkretnej wpłaty do Abonenta, wpłata ta zostanie zaksięgowana na specjalne, nieoprocentowane konto księgowo Operatora.
12. Jeśli Abonent posiada w stosunku do Operatora kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, Operator zalicza taką wpłatę na poczet wskazanego przez Abonenta długu. Jeśli Abonent ma kilka długów względem Operatora i dokonując wpłaty nie wskaże, który z długów chce zaspokoić, Operator zaliczy wpłatę na poczet najdawniej wymagalnego długu.

#### **§ 8. ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA**

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy lub zmianie innych danych niezbędnych dla świadczenia Usług.
2. Pod rygorem rozwiązania Umowy przez Operatora w trybie natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy, Regulaminu bądź obowiązującego prawa, w szczególności:
  - a) naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Operatora, w Instalację wykonaną przez Operatora oraz Instalację i urządzenia innych Operatorów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
  - b) ingerowania w Urządzenia dostępne;
  - c) umożliwiania dostępu do Usług, Sieci, RPS, Urządzeń Telekomunikacyjnych i Urządzeń dostępowych osobom trzecim lub innym podmiotom w celu uzyskiwania korzyści majątkowych;
  - d) zakłócania działania Sieci lub RPS;
  - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
  - f) dewastowania lub ingerowania w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków a służących do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
  - g) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
  - h) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
  - i) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów, Sieci internetowej lub RPS;
  - j) używania Karty SIM z wykorzystaniem Adaptera, Aparatu telefonicznego, Terminala lub Urządzenia Telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
  - k) używania Adapterów bez zgody Operatora;
  - l) kierowania do RPS ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
  - m) wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) lub wysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
  - n) generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego, w szczególności rozumianego jako wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
  - o) używania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;
  - p) używania Karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne);
  - q) dokonywania innych czynności niezgodnych z Umową, Regulaminem bądź obowiązującym prawem.
3. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji, o których mowa w ust. 2 Operator zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń. W przypadku gdy naruszenia lub ingerencje, bądź awaria Odbiornika, Terminala, Urządzenia Telekomunikacyjnego Abonenta powodują zakłócenia w pracy Sieci lub RPS lub zagrażają prawidłowości świadczenia Usług przez Operatora innym Abonentom, Operator uprawniony jest do natychmiastowej eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług oraz do wstrzymania Świadczenia Usługi. W

takim przypadku Operator powiadomi Abonenta niezwłocznie o wstrzymaniu świadczenia Usługi oraz o przyczynach tego wstrzymania. Świadczenie Usługi zostanie wznowione po zaniechaniu naruszeń lub usunięciu awarii Odbiornika, Terminala, Urządzenia Telekomunikacyjnego, Sieci lub RPS.

4. Operator ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług (w szczególności usługi Roamingu) lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług, jeśli Abonent odmówił wpłaty Zaliczki o której mowa w § 3 ust. 8, bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Zaliczki.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy, bądź obowiązującego prawa.
6. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta zaś, jeśli kara umowna nie została w Umowie przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

#### **§ 9. ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA**

1. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.
2. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego serwisu technicznego, na zasadach określonych w § 10.
3. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów, z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i / lub na stronie internetowej [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl).
4. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl) poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Operator na bieżąco monitoruje poziom nasycenia łącza i kontroluje organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku gdy nasycenie łącza zbliża się do maksymalnego poziomu niezwłocznie podejmuje niezbędne działania techniczne. Procedury te nie wpływają na jakość świadczonych usług.
6. Za zgodą Abonenta udzieloną na piśmie Operator uprawniony jest do dokonywania doręczeń korespondencji kierowanej do Abonenta, w szczególności komunikatów, zawiadomień, informacji o wystawieniu E-faktury, wezwań do zapłaty, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

#### **§ 10. SERWIS TECHNICZNY**

1. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług. Awarię należy zgłosić w BOA osobiście, telefonicznie, w godzinach pracy Biura, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub E-BOA.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: adres zawierający nazwę ulicy, numer posesji, numer bloku (jeśli ma zastosowanie), numer mieszkania (jeśli ma zastosowanie), numer telefonu kontaktowego, numer Abonenta lub numer pesel oraz krótką charakterystykę usterki.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w Dni robocze.
4. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 8.30 do 20.30 w Dni robocze.
5. Obsługa serwisowa świadczona jest przez Operatora bezpłatnie z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszt obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się w szczególności przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
  - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego Abonenta;
  - b) winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta;
  - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.

#### **§ 11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu nieosiągniętego określonego w Umowie minimalnego poziomu Usług, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie. Operator uprawniony jest do zaliczenia należnego Abonentowi zwrotu Opłaty miesięcznej na zaległe należności Abonenta wobec Operatora. W przypadku braku zaległych należności Abonenta wobec Operatora, należny Abonentowi zwrot nadpłaty zgodnie z dyspozycją Abonenta zostanie zaliczony na poczet przyszłych należności lub wypłacony Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu nieosiągniętego określonego w Umowie minimalnego poziomu Usług na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy dzień, w którym Abonent nie otrzymywał sygnału z Sieci. Kara umowna zostanie zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczona na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacona Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek przyczyn, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, a w szczególności:
  - a) za stan techniczny Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego i Urządzenia Telekomunikacyjnego Abonenta;
  - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
  - c) za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, którym Operator nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za wyjątkiem tych, przy pomocy których Operator świadczy

Usługi;

- d) za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
- e) za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
- f) za formę i treści rozpowszechniane przez użytkowników w sieci Internet;
- g) za utratę danych lub blokadę Usług internetowych oraz Usług internetowych mobilnych będące następstwem rozprzestrzeniania wirusa komputerowego;
- h) za następstwa udostępniania osobom trzecim Loginu, Hasła, Karty SIM, Kodu PIN i/lub Kodu PUK;
- i) za utratę Limitu transferu danych lub minut wliczonych w Opłatę abonamentową, pozostałych do wykorzystania w wyniku kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia Karty SIM lub Urządzenia Telekomunikacyjnego.

## §12. REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi pisemnie, drogą elektroniczną, za pomocą E-BOA, telefonicznie lub ustnie do protokołu w BOA.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOA lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie drogą pocztową, telefonicznie, drogą elektroniczną lub za pomocą E-BOA, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora, chyba, że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
  - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy;
  - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie w BOA, ustnie do protokołu nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż określony w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia nieobjętych reklamacją Opłat za korzystanie z Usług.
9. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
  - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora;
  - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora;
  - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.
10. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
  - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą w przypadku gdy jest doręczana drogą pocztową.
12. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności



uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.

13. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
14. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
15. Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE.

#### **§13. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ**

1. Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta, co najmniej 14 dni wcześniej wraz z dokumentem miesięcznej Opłaty, na kanale informacyjnym lub / i stronie internetowej Operatora.
2. Abonent może zlecić Operatorowi czynność polegającą na dostrojeniu kanałów telewizyjnych i / lub radiowych w Odbiorniku, w zamian za zapłatę Opłaty jednorazowej wskazanej w Cenniku.

#### **§ 14. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH**

1. Uruchomienie połączenia z Siecią w dwóch lub więcej Terminalach (modem jako router), wymaga podpisania aneksu do Umowy oraz uiszczenia opłat w wysokości określonej w Cenniku. Istnieje możliwość podłączenia 32 Terminali w obrębie tego samego Lokalu.
2. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

#### **§ 15. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG RUCHOMYCH**

1. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki użycia utraconej Karty SIM, powstałe przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty. W przypadku gdy na utraconej Karcie SIM pozostał Limit transferu danych limit ten przepada.
2. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK. Abonent ponosi odpowiedzialność za powstałe przed zgłoszeniem Operatorowi wejścia w posiadanie Kodów przez osobę trzecią następstwa wykorzystania przez osobę trzecią Kodu PIN lub PUK, chyba że weszła ona w posiadania Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOA, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora. Od momentu powiadomienia Operatora odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Operator.
4. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej, lub której Kody PIN lub PUK zostały ujawnione następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym na podstawie § 4 ust. 4 Umowy.
5. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.
6. Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w niniejszym postanowieniu zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności karcie unieważnionej.
7. W przypadku gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług internetu mobilnego (Pakiet Internetowy) przewiduje Limit transferu danych w okresie miesiąca kalendarzowego, to jego wykorzystanie przed upływem miesiąca kalendarzowego spowoduje istotną zmianę prędkości transmisji danych. W przypadku gdyby Abonent chciał korzystać z dostępu do Internetu ze standardową prędkością transmisji danych, wówczas konieczne jest zwiększenie Limitu transferu danych na zasadach określonych w Cenniku lub regulaminie promocji, o ile ma zastosowanie. Operator będzie informował Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych poprzez wysłanie wiadomości SMS. Abonent może na bieżąco kontrolować stan pakietu poprzez wysłanie bezpłatnego kodu USSD, dostępnego na stronie [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl), który generuje informację zwrotną o stanie konta lub w E-BOA.
- 7<sup>1</sup> W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług telefonii mobilnej przewiduje limit czasu lub jednostek taryfikacyjnych, to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje naliczanie opłat za połączenia i usługi przekraczające limit zgodnie z cennikiem. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu limitu połączeń. Abonent może na bieżąco kontrolować stan limitu połączeń poprzez E-BOA.
8. Dla Usług telefonii mobilnej odpowiednie zastosowanie mają postanowienia § 16 ust. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 Regulaminu.
9. Ze względu na specyfikację rozliczeń międzynarodowych Operator zastrzega sobie prawo obciążenia rachunku Abonenta za połączenia w Roamingu w późniejszym Okresie rozliczeniowym.
10. W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług ruchomych lub danych na Karcie SIM. Abonent ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług ruchomych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.
11. W przypadku Abonentów, którzy korzystają z Usług Operatora przez okres jednego roku i nie zalegają z opłatami, Operator zastrzega sobie prawo do odmówienia podpisania następnych Umów na świadczenie Usług ruchomych,

w przypadku gdy liczba aktywnych Kart SIM dla jednego Abonenta w wyniku podpisania Umowy jest większa niż pięć. W przypadku Abonentów, którzy nie korzystali lub korzystali przez okres krótszy niż jeden rok z Usług Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do odmówienia podpisania następnych Umów na świadczenie Usług ruchomych, w przypadku gdy liczba aktywnych Kart SIM dla jednego Abonenta w wyniku podpisania Umowy jest większa niż dwie.

12. Operator zwraca uwagę, iż niektóre Aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
  - a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
  - b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,
  - c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,
  - d) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,
  - e) przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej jest producent takiego Aparatu telefonicznego. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią Instrukcji obsługi nabywanego Aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Aparatów telefonicznych.
13. Operator informuje również, że Aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty naliczane są zgodnie z Cennikiem. W przypadku korzystania z usług telekomunikacyjnych za granicą w ramach Roamingu, konsekwencją automatycznej wymiany danych jest konieczność ponoszenia dodatkowo opłat za transmisję danych w sieci operatora zagranicznego, zgodnie z aktualnym Cennikiem.
14. Połączenia rozliczane w ramach Roamingu, przekazywania połączeń, połączeń z numerami specjalnymi w szczególności dostępu do serwisów rozrywkowych i informacyjnych, połączeń i SMS Premium, połączeń międzynarodowych, przesyłania faksów i danych, połączeń z siecią Internet oraz WAP są rozliczane niezależnie od liczby minut/sms wliczonych w Opłatę abonamentową i są rozliczane zgodnie z aktualnym Cennikiem.

#### **§ 16. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII STACJONARNEJ**

1. Operator udostępnia Abonentowi, który wcześniej dokonał pisemnego zamówienia - po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów posiadających przydzielone numery z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Zakończenie sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata. Abonent, który dokonał zamówienia spisu jest zobowiązany do jego odbioru. Operator informuje Abonentów o przewidywanym terminie wydania spisu w kanale informacyjnym i / lub na stronie internetowej [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl) oraz w BOA.
2. Operator świadczy Abonentowi usługę informacji o numerach telefonicznych obejmującą, co najmniej jego Abonentów, którzy udostępniili swoje dane.
3. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia z konsultantem dostawcy usług.
4. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.
6. Abonent może żądać od Operatora przy zmianie dostawcy usług telefonii przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata abonamentowa za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy lub okresu promocyjnego. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
7. Operator jest obowiązany zapewnić Abonentowi bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz zapewnić kierowanie połączeń do numeru alarmowego "112" do centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
8. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
9. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu rozliczeniowego albo miesiąca w czasie, którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
10. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
11. Umowa może przewidywać sprzedaż Abonentowi Aparatu telefonicznego po cenie promocyjnej. W takim przypadku Aparat telefoniczny objęty jest gwarancją, której treść wynika z zapisów zawartych w karcie gwarancyjnej wydawanej Abonentowi w chwili wydawania Aparatu telefonicznego.
12. Operator bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie,

dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego natychmiast informuje Abonenta o jego przekroczeniu i blokuje możliwość wykonywania i odbierania połączeń z numerów usług o podwyższonej opłacie, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Operator oferuje progi 0, 35, 100 i 200 zł. W przypadku gdy Abonent nie określi progu kwotowego próg ten wynosi 35 zł dla każdego Okresu rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu wykonywanie i odbieranie połączeń z numerów o podwyższonej opłacie jest możliwe po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.

13. Limit kwotowy dla jednego Numeru abonenckiego wynosi 200 zł dla wszystkich połączeń. Operator ma prawo zablokować połączenia po przekroczeniu Limitu kwotowego.

#### **§ 17. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH, TRANSMISYJNYCH I LOKALIZACYJNYCH**

1. Administratorem danych osobowych jest Sat Film Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi (93-569), przy ul. Inżynierskiej 11, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi XX Wydział KRS pod nr 0001072159. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: daneosobowe@satfilm.pl lub korespondencyjnie na adres ww. z dopiskiem ochrona danych.
2. Dane Abonenta przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych oraz rozliczenia świadczonych Usług. Dane Abonenta przetwarzane są też na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, dla celów wskazanych w oświadczeniach o udzieleniu zgody.
3. Operator przetwarza w oparciu o art. 6 ust. 1 lit b i c Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej RODO) oraz art. 57 ust. 2 pkt 1 i art. 60b ust. 1 pkt 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne: (1) imię, nazwisko, (2) adres miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, (3) numer ewidencyjny PESEL, (4) nazwę, serię i numer dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu, (5) dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, (6) adresu poczty elektronicznej oraz (7) numer telefonu. Przetwarzanie innych danych osobowych wymaga uzyskania zgody Abonenta.
4. Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w ust. 3 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.
5. Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania jeśli są nieprawidłowe.
6. Abonent ma prawo żądania od Operatora niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych, jeśli: (1) nie są już niezbędne do wykonania Umowy, (2) Abonent cofnął zgodę na przetwarzanie danych, a nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności nie są one niezbędne do wykonania Umowy, (3) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania, (4) przetwarzanie danych osobowych Abonenta było niezgodne z prawem.
7. Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych, gdy przetwarzanie to wykonywane jest do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Operatora – w tym marketingu bezpośredniego. Z chwilą wniesienia sprzeciwu Operator zaprzestanie przetwarzania danych w tym celu.
8. Abonent może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych: (1) gdy kwestionuje prawidłowość danych – na czas pozwalający Operatorowi sprawdzić ich prawidłowość, (2) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, (3) dane nie są już potrzebne do celów przetwarzania, ale potrzebne są Abonentowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony jego roszczeń, (4) wniósł sprzeciw wobec przetwarzania.
9. Abonent ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jej dotyczące, które przekazał Operatorowi i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony Operatora. Abonent ma także prawo żądać, by Operator przesłał te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
10. Dane Abonenta przechowywane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń, (2) wykonywania innych zadań przewidzianych w obowiązujących przepisach lub (3) na podstawie zgody Abonenta.
11. W przypadku gdy dane Abonenta przetwarzane są na podstawie udzielonej przez niego zgody i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, Abonent może w każdej chwili cofnąć zgodę na przetwarzanie danych. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
12. Abonent ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
13. Na podstawie art. 165 ustawy Prawo telekomunikacyjne dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatora z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
14. Operator przetwarza dane o lokalizacji, to jest dane wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa. Dane te mogą także być przetwarzane za zgodą Abonenta, za zgodą wskazaną w oświadczeniu o udzieleniu tej zgody.
15. Operator zobowiązana jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej lub elektronicznej po cenie uwzględniającej koszty. Istnieje możliwość

wykorzystywania danych do spisu elektronicznego, posiadającego funkcje wyszukiwania. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.

16. Dane Abonenta mogą być przekazane podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu Usług telekomunikacyjnych – w tym na rzecz Polkomtel Sp. z o.o. dla celów świadczenia Usług Mobilnych, oraz przedsiębiorcom telekomunikacyjnym dla celów publikacji spisu abonentów i świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych, a także podmiotom świadczącym obsługę informatyczną, usługi windykacyjne i obsługę prawną Operatora.
17. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na stronie [www.satfilm.pl/daneosobowe](http://www.satfilm.pl/daneosobowe).

## § 18. NEUTRALNOŚĆ SIECI, ŚRODKI ZARZĄDZANIA RUCHEM – POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUG INTERNETOWYCH I USŁUG INTERNETOWYCH MOBILNYCH

1. W ramach Usług Internetowych i Usług Internetowych Mobilnych Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego urządzenia końcowego (Terminala, Aparatu telefonicznego), niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
3. Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu Abonenta, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
  - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci lub RPS, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci lub RPS oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci lub RPS oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci lub RPS, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. Operator może podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności Sieci lub RPS, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:
  - a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub RPS lub Usług,
  - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu Sieci lub RPS, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub RPS lub Usług.
6. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonentów, ani ochronę ich danych osobowych.
7. W przypadku usług Internetowych w Usługach Ruchomych Operator może przewidywać dla różnych Pakietów/taryf różne limity ilości danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku lub regulaminie promocji, o ile ma zastosowanie. Konsekwencje przekroczenia limitu danych określa §15 ust. 7 Regulaminu.
8. Operator w Cenniku lub regulaminie promocji lub Umowie wskazuje Limit Transferu Danych dla danego Pakietu/taryfy dla usług Internetowych w RPS. Szacunkowo 1 Gigabajt transmisji danych wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbit/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbit/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m. in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
9. Limit Transferu Danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnień, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenia dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług/Limitu Transferu Danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia Limitu Transferu Danych, są określone w Umowie, w tym w Regulaminach tych Usług lub Cennikach lub w Regulaminie. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również

informacje dotyczące wpływu parametrów Usługi na

nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa niniejszy Regulamin.

11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym urządzeniu końcowym z Usług oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usług lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
12. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Usługi Internetu Mobilnego (w RPS) dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2024 wynoszą (1 Mbit/s wynosi 1000 kbit/s):
  - a) Technologia 2G/GSM-GPRS – wysyłanie danych 20 kbit/s – pobieranie danych 80 kbit/s;
  - b) Technologia 2G/GSM-EDGE – wysyłanie danych 58,4 kbit/s – pobieranie danych 233,6 kbit/s;
  - c) Technologia 3G/UMTS – wysyłanie danych 384 kbit/s – pobieranie danych 384 kbit/s;
  - d) Technologia 3G/UMTS-HSPA – wysyłanie danych 5,4 Mbit/s – pobieranie danych 42 Mbit/s;
  - e) Technologia 4G/LTE – wysyłanie danych 50 Mbit/s – pobieranie danych 150 Mbit/s;
  - f) Technologia 4G/LTE-Advanced – wysyłanie danych 50 Mbit/s – pobieranie danych 300 Mbit/s;
  - g) Technologia 5G – wysyłanie danych 60 Mbit/s – pobieranie danych 600 Mbit/s.
13. Podane w ustępie powyżej prędkości transmisji danych są szacunkowymi wartościami maksymalnymi w RPS. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego urządzenia końcowego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji i programów (takich jak zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolują dane wpływające na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji), wykorzystywanej technologii sieciowej (w tym od konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści), siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników RPS obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usług internetowych mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tych usług.
14. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu Mobilnego dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są na stronie [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl). W miarę rozwoju RPS skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl).
15. Dla urządzeń końcowych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosząca (1 Mbit/s wynosi 1000 kbit/s):
  - a) 100 kbit/s pasma w kierunku pobierania danych – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona,
  - b) 2 Mbit/s pasma w kierunku pobierania danych – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo,
  - c) 8 Mbit/s pasma w kierunku pobierania danych – pozwala na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).

Podane dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

16. W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu urządzeniach końcowych wskazane w ustępie powyżej wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę urządzeń telekomunikacyjnych i liczbę uruchomionych aplikacji. Przykładowo odtwarzanie plików video w wysokiej jakości (HD) na 3 urządzeniach końcowych będzie wymagać 24 Mbit/s wolnego pasma w kierunku pobierania danych.
17. W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w usługach internetowych w danych warunkach lokalowych i atmosferycznych może dojść do przeciążenia łącza. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości usług, co będzie widoczne jako m. in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług w Sieci wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnień i jego zmienności (tzw. Jitter). Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
  - a) Ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez urządzenia końcowe lub aplikacje podłączone do Sieci lub RPS,
  - b) Wyłączenie na urządzeniach końcowych aplikacji potrafiących skonsumentować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer,
  - c) Zmianę lokalizacji urządzenia końcowego i zlokalizowanie go w miejscu, gdzie wskazywana będzie większa siła odbieranego sygnału oraz obsługiwane będą tryby 3G/UMTS-HSPA, 4G/LTE, 4G/LTE-Advanced, 5G.
18. Operator w Regulaminie wskazuje dla każdego Pakietu Usługi Internetowej (Internetu Stacjonarnego) prędkość w kierunku pobierania oraz wysyłania danych (prędkość maksymalną, deklarowaną, zwykle dostępną i minimalną). Prędkość maksymalna, to prędkość, której osiągnięcie Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczająca górną granicę prędkości osiąganą w wybranym Pakiecie. Prędkość deklarowana, to prędkość, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 80% doby. Prędkość minimalna jest

najniższą prędkością, jaką Operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Operatora z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez mechanizm pomiarowy certyfikowany przez krajowy organ regulacyjny oraz pomiar prędkości udostępniony przez Operatora na stronie [www.satfilm.pl](http://www.satfilm.pl).

19. Prędkości poszczególnych Pakietów Usługi Internetowej. Pierwsza podana prędkość to prędkość pobierania danych przez Abonenta. Druga podana prędkość, czyli pozycja po znaku „/” to prędkość wysyłania danych od Abonenta.

Pakiet – prędkość deklarowana	Prędkość maksymalna	Prędkość zwykle dostępna	Prędkość minimalna
400/30 MEGA (400/30 Mbit/s)	400/30 Mbit/s	300/22,5 Mbit/s	200/15 Mbit/s
400/200 MEGA (400/200 Mbit/s)	400/200 Mbit/s	300/150 Mbit/s	200/100 Mbit/s
700/50 MEGA (700/50 Mbit/s)	700/50 Mbit/s	525/37,5 Mbit/s	350/25 Mbit/s
700/300 MEGA (700/300 Mbit/s)	700/300 Mbit/s	525/225 Mbit/s	350/150 Mbit/s
1 GIGA/80 MEGA (1000/80 Mbit/s)	1000/80 Mbit/s	750/60 Mbit/s	500/40 Mbit/s
1 GIGA/400 MEGA (1000/400 Mbit/s)	1000/400 Mbit/s	750/300 Mbit/s	500/200 Mbit/s
RADIONET 10 MEGA (10/1 Mbit/s)	10/1 Mbit/s	7,5/0,75 Mbit/s	5/0,5 Mbit/s
RADIONET 15 MEGA (15/1 Mbit/s)	15/1 Mbit/s	11,25/0,75 Mbit/s	7,5/0,5 Mbit/s
RADIONET 20 MEGA (20/2 Mbit/s)	20/2 Mbit/s	15/1,5 Mbit/s	10/1 Mbit/s

20. Na obniżenie prędkości osiąganych w Usłudze Internetowej mają wpływ:
- Zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane wpływają na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji,
  - Ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli,
  - Ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,
  - Stan urządzenia końcowego w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika).
21. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku lub Regulaminie stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
- wskazane w § 12 Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
  - wskazane w § 11 (Odpowiedzialność Operatora) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;
  - inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

#### § 19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- W przypadku powstania sporu pomiędzy Abonentem będącym konsumentem a Operatorem w związku z wykonywaniem Umowy spór może być rozstrzygany w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE przewidzianego w art. 109 ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
- W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
- Regulamin wchodzi w życie od 01.02.2024 roku.