

## Część I. Postanowienia Ogólne

- Regulamin (dalej: Regulamin) określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę SOFT PRO 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą i adresem w Sosnowcu (kod pocztowy: 41-219) przy ul. Lenartowicza 108, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000375306, REGON: 241806185, NIP: 6443474728, kapitał zakładowy 100.000,00 PLN (sto tysięcy złotych), wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 9735 (dalej: Dostawca Usług).
  - Regulamin stanowi regulamin świadczenia przez Dostawcę Usług publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 16-07-2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.; dalej: Prawo Telekomunikacyjne) w odniesieniu do świadczonych na jego podstawie usług telekomunikacyjnych i stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
  - Dostawca Usług ma prawo wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności regulaminy związane z akcjami promocyjnymi (dalej: Regulaminy promocji).
  - Odmienne postanowienia Umów Abonenckich i odrębnych regulaminów, niż postanowienia Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed Regulaminem.
  - Określenia użyte w Regulaminie posiadają następujące znaczenie:
    - ⇒ Abonent – podmiot, który jest stroną zawartej z Dostawcą Usług umowy o świadczenie Usług;
    - ⇒ Aktywacja – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
    - ⇒ Awaria – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością prowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej;
    - ⇒ Biuro Obsługi Klienta – punkt Dostawcy Usług wyznaczony do kontaktu z Abonentami i Zamawiającymi;
    - ⇒ Cennik – zestawienie cen Usług świadczonych przez Dostawcę Usług, które stanowi integralną część Umowy Abonenckiej;
    - ⇒ Dekoder – Sprzęt (dekoder z pilotem) umożliwiający korzystanie z Usługi Telewizji Cyfrowej;
    - ⇒ Instalacja – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
    - ⇒ Kategoria Programów – grupa Programów wyróżniona pod względem ich profilu tematycznego lub innych cech, wskazana w Wykazie Programów;
    - ⇒ Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
    - ⇒ Konto Abonenta – numer indywidualnego pomocniczego rachunku bankowego uruchamianego przez Dostawcę Usług dla Abonenta przy zawarciu Umowy Abonenckiej, na który Abonent zobowiązany jest ponosić opłaty na rzecz Dostawcy Usług;
    - ⇒ Lokal – nieruchomości, w tym budynkowa lub lokalowa, w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
    - ⇒ Menu – dostępne za pomocą Dekodera menu graniczne, umożliwiające Abonentowi korzystającemu z Usługi Telewizji Cyfrowej obsłudze funkcji w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej;
    - ⇒ Minimalna Liczba Programów – wskazana w Wykazie Programów minimalna liczba Programów w ramach danej Kategorii Programów;
    - ⇒ Numer Identyfikacyjny – numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;
    - ⇒ Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta względem Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się pierwszego dnia każdego miesiąca;
    - ⇒ Okres Umowy – wskazany w Umowie Abonenckiej minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych;
    - ⇒ Pakiet Taryfowy – określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług, Programów lub Kategorii Programów dostępnych na danym terenie, objęta jedną opłatą abonamentową;
    - ⇒ Program – programy radiowe lub telewizyjne;
    - ⇒ Programy Analogowe – Programy radiowe lub telewizyjne w postaci sygnału analogowego;
    - ⇒ Przedstawiciel Dostawcy Usług – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
  - Rachunek – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany przez Dostawcę Usług Abonentowi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej obsługi klienta oraz zindywidualizowane komunikaty przesyłane na Dekoder i wyświetlane na odbiorniku telewizji Abonenta;
  - Sieć – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
  - Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, jak wojny, katastrofy naturalne;
  - Sprzęt – urządzenie techniczne (np. dekodek, router) oraz Zakończenia Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;
  - Umowa Abonencka – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub elektronicznej z momentem wprowadzenia tej możliwości przez Dostawcę Usług;
  - Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności telefon, telewizor, komputer lub inne urządzenia audio-wideo przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
  - Usługi – Usługi Internetowe, Usługi Telewizji Cyfrowej lub związane z nimi usługi dodatkowe;
  - Usługi Internetowe – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
  - Usługa Telewizji Cyfrowej – dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego z innymi usługami dodatkowymi;
  - Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi, w tym również wada techniczna uniemożliwiająca odbiór wyłącznie niektórych Programów w przypadku Usługi Telewizji Cyfrowej;
  - Wykaz Programów – załącznik do Umowy Abonenckiej opisujący poszczególne Kategorie Programów oraz Minimalną Liczbę Programów w ramach poszczególnych Kategorii Programów;
  - Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającym podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
  - Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie z Dostawcą Usług Umowy Abonenckiej.
6. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom, które zamierzają korzystać z jego Usług na terenach, na których Dostawca Usług posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
7. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości organizacyjnych i technicznych Dostawcy Usług, wynikających w szczególności z zasięgu Sieci, ograniczeń technicznych Urządzeń Końcowych.

## Część II. Zawarcie i cesja Umowy Abonenckiej

- Zamawiający składa do Dostawcy Usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, w przyszłości także zapewni możliwość składania wniosku za pośrednictwem strony internetowej.
- Dostawca Usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni od dnia jego otrzymania. W razie odmowy Dostawca Usług poinformuje Zamawiającego o jej przyczynach.
- Umowa Abonencka może zostać zawarta przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta, poza Biurem Obsługi Klienta z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy Usług, w przyszłości także na odległość za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług. Wprowadzenie możliwości zawarcia Umowy Abonenckiej za pośrednictwem formularza udostępnionego w przyszłości na stronie internetowej nie wymaga zmiany Regulaminu. Abonent będący konsumentem ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez Dostawcę Usług.
- Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej w formie dokumentowej, Dostawca Usług utrwała i dostarcza Abonentowi będącemu konsumentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy Abonenckiej oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu, o którym mowa w ustawie z dnia 30-05-2014 r. o prawach konsumenta (dalej: Prawa konsumenta).
- Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. W przypadku wyboru przez Zamawiającego formy zawarcia Umowy Abonenckiej za pośrednictwem formularza, który udostępniony zostanie na stronie internetowej Dostawcy Usług, Umowa Abonencka zawarta zostanie po weryfikacji wniosku złożonego przez Zamawiającego elektronicznie, następnie po wpisaniu indywidualnie nadawanego kodu zamówienia oraz dokonania weryfikacyjnego przelewu na rachunek bankowy podany przez Dostawcę Usług zgodnie z instrukcją dostarczoną Zamawiającemu na wskazany adres poczty elektronicznej.
- Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony albo nieokreślony.

14. Zawarcie Umowy Abonenckiej uzależnione jest przez Dostawcę Usług od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług przez Dostawcę Usług na rzecz Zamawiającego.
15. Umowa Abonencka może być zawarta wyłącznie z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić Dostawcy Usług na jego żądanie dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu.
16. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, pisemnie powiadomić o tym fakcie Dostawcę Usług.
17. Dostawca Usług ma prawo uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego nazwiska i imion, imiona rodziców, adresu miejsca zamieszkania i adresu do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numeru PESEL – w tym zażądać okazania dowodu tożsamości w celu ich potwierdzenia, a w przypadku cudzoziemca nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, potwierdzenia nadania numeru REGON i NIP, numeru KRS.
18. Dostawca Usług ma prawo także uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej w postaci m.in. dokumentów potwierdzających wykonywanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie Umowy Abonenckiej.
19. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia przez Zamawiającego roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
20. Dostawca Usług ma prawo odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej z Zamawiającym, jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi, bądź budzącymi wątpliwości, co do ich autentyczności lub kompletności, Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy Usług, wcześniejsza umowa o świadczenia Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę Usług lub wygasa w związku z naruszeniem jej postanowień czy postanowień Regulaminu, w przypadku w zakresie Usług Telewizji Cyfrowej, jeżeli Lokal jest budynkiem lub innym miejscem, które przez wzgląd na swój charakter jest dostępne dla większej nieograniczonej lub ograniczonej grupy osób.
21. Abonent za zgodą Dostawcy Usług może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeżeli osoba ta spełnia wymogi określone w Regulaminie, o których mowa powyżej.
22. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
23. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej odbywa się na podstawie formularza Cesji Umowy Abonenckiej. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca Usług pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

### Część III. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu

24. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
25. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza przede wszystkim zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci i montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług oraz zaakceptowany przez Abonenta. Kable prowadzone są możliwie najkrótszą drogą do zakończenia sieci. Brak porozumienia ze strony Abonenta uprawnia Dostawcę Usług do odstąpienia od Umowy z winy Abonenta i naliczenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
26. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Przedstawicielowi Dostawcy Usług wykonania Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności wykraczających poza zakres standardowej Instalacji.
27. Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub inna upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. Przedstawiciel Dostawcy Usług ma prawo zażądania przedstawienia przez osobę przebywającą w Lokalu dowodu tożsamości, a w razie gdy osobą przebywającą w Lokalu nie jest Abonent, także dokumentu pełnomocnictwa. Nieokazanie dowodu tożsamości lub brak pełnomocnictwa uprawnia Przedstawiciela Dostawcy Usług do odmowy wykonania Instalacji w danym terminie z winy Abonenta.
28. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z naprawą lub obsługą Urządzeń Końcowych.
29. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub inną upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
30. Zasilanie prądem Sprzętu i Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

31. Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
32. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym prawidłowe jego użytkowanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
33. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi.
34. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do użytkowania jest własnością Dostawcy Usług, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywania jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, jak również prawa do jego udostępniania osobom trzecim, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.
35. Abonent uprawniony jest do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
36. Sprzęt i Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, tak odpłatnie, jak i nieodpłatnie, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.
37. Z momentem oddania Sprzętu do użytkowania Abonentowi na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o utracie lub nieprawidłowym funkcjonowaniu Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do użycia, w terminie do 48 godzin od stwierdzenia zdarzenia.
38. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać podstawowe wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
39. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie używanych przez Abonenta Urządzeń Końcowych.
40. Dostawca Usług zaleca, aby w czasie wyłączenia atmosferycznych Urządzeń Końcowych zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.
41. Dostawca Usług w uzasadnionych przypadkach ma prawo skontrolować Abonenta przez Przedstawiciela Dostawcy Usług co do sposobu korzystania ze Sprzętu oddanego Abonentowi do korzystania. O terminie ewentualnej kontroli Dostawca Usług powiadomi Abonenta nie później niż w terminie 3 dni przed planowaną kontrolą. W przypadku dwukrotnej niemożności przeprowadzenia kontroli Dostawca Usług ma prawo wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta.
42. Dostawca Usług ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Sprzętu na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany przez Abonenta ustawień Urządzeń Końcowych. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę Usług Terminie. Pkt. 41 zdanie drugie stosuje się odpowiednio.
43. Dostawca Usług może wymienić Sprzęt z uwagi na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie oferowane są w punktach sprzedaży detalicznej urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę Usług wymianie Sprzętu.

### Część IV. Opłaty na rzecz Dostawcy Usług

44. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
45. W sytuacji, gdy Instalacja Zakończenia Sieci wiąże się z większymi niż przeciętnymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
46. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
47. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, Dostawca Usług pobiera opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
48. W razie zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usług jest niemożliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na terenie, na którym Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi.
49. W razie zmiany Lokalu przez Abonenta na Lokal, w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia Sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w pkt. 44-45.
50. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
51. Cennik podany jest przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług udostępnia ponownie Cennik. Cennik dostępny jest także na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz w Biurze Obsługi Klienta.
52. Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zmianie Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem nowych cen w życie na piśmie lub drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w tym celu przez Abonenta, jeżeli tego zażąda.

53. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Cennika, może wypowiedzieć Umowę Abonencką z powodu braku akceptacji zmian Cennika. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w zakreślony terminie oznacza akceptację zmian Cennika.
54. W razie zmian Cennika polegających na podwyższeniu cen oraz wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem z prawa wypowiedzenia, o którym mowa w pkt. 53, przed upływem Okresu Umowy, roszczenie o zwrot ulgi Dostawcy Usług nie przysługuje, chyba że zmiana Cennika następuje w związku ze zmianą właściwych przepisów, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub Decyzji Prezesa UKE.
55. W sytuacji, gdy konieczność wprowadzenia zmian Cennika następuje w związku ze zmianą właściwych przepisów, powoduje obniżenie cen Usług lub dodania nowej Usługi, bądź w wyniku Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości.
56. Opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku Abonent uiszcza z góry z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu.
57. Oprócz opłaty abonamentowej, Abonent, którego Zakończenie Sieci zlokalizowane jest w Lokalu stanowiącym budynek w zabudowie jednorodzinnej, bliźniaczej czy szeregowej, uiszcza z góry z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu opłatę za dostęp do infrastruktury w wysokości określonej w Cenniku. Postanowienia dotyczące opłaty abonamentowej odpowiednio stosuje się do opłaty za dostęp do infrastruktury.
58. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
59. Opłaty pobierane przez Dostawcę Usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornik telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustaw.
60. O terminie wystawiania Rachunku Abonent powiadamiany jest przy zawieraniu Umowy Abonenckiej lub doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca Usług może zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Zmiana terminu wystawiania Rachunków nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
61. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Dostawca Usług może wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym, bez uprzedniego zawiadomienia.
62. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczenia stałych opłat abonamentowych w terminie do dnia wskazanego w Umowie Abonenckiej. W przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej oraz opłaty aktywacyjnej, Abonent zobowiązany jest do ich uiszczenia w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata, chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej.
63. Wszystkie inne opłaty przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
64. Abonent zobowiązany jest uiszczać opłaty na Konto Abonenta wskazane przez Dostawcę Usług w Umowie Abonenckiej. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania Konta Abonenta.
65. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi lub za okres, w którym Dostawca Usług gotowy był do ich świadczenia, podczas gdy przerwa w świadczeniu Usług nastąpiła z winy Abonenta.
- Część V. Rodzaj świadczonych Usług**
66. Dostawca Usług oferuje Usługi Internetowe, Usługi Telewizyjnej Cyfrowej, Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami, szczegółowo określone w Umowie Abonenckiej dotyczące danego typu Usługi, Regulaminie i Cenniku.
67. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta przez Dostawcę Usług określa Umowa Abonencka i Cennik.
- Część VI. Usługi Internetowe**
68. Podstawową formę komunikowania się między Dostawcą Usług a Abonentami korzystającymi z Usługi Internetowej stanowi poczta elektroniczna. Wszystkie informacje dotyczące Usług Internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, przesyłane są przez Dostawcę Usług na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Dostawca Usług zapewnia Abonentom możliwość korzystania z konta poczty elektronicznej domeny softpro2.pl.
69. Dostawca Usług zobowiązuje się do dołożenia należytej staranności by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej, o której mowa w pkt. 68 zdanie drugie przed dostępem osób nieupoważnionych. Dostawca Usług zaleca jednocześnie dokonanie przez Abonenta zmiany hasła przypisanego do udostępnionego Abonentowi konta pocztowego.
70. W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej Dostawca Usług zaprzestanie świadczenia Usług Internetowych, a konto pocztowe, o którym mowa w pkt. 68 zdanie trzecie, i strona www Abonenta zostaną usunięte wraz z całą zawartością.
71. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, zarówno odpłatnie, jak i nieodpłatnie, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem bez pisemnie wyrażonej przez Dostawcę Usług zgody pod rygorem nieważności. W razie stwierdzenia, iż Abonent świadczy usługi telekomunikacyjne na rzecz innych podmiotów, Dostawca Usług obciąża Abonenta karą umowną w wysokości średniej arytmetycznej opłat abonamentowych określonych w Cenniku w podwójnej wysokości za każdy Okres Rozliczeniowy za każdego ujawnionego korzystającego, nie mniej niż za jednego korzystającego, jeżeli Dostawca Usług nie ujawni więcej korzystających.
72. Jeżeli Abonent we własnym zakresie dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustalonych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez Abonenta z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego umożliwiającego ponowne korzystanie z Usług Internetowych odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
73. Dostawca Usług poleca, aby Abonent we własnym zakresie dołożył także starań o zabezpieczenie swojego Urządzenia Końcowego przed generowaniem w sieci INTERNET takich zagrożeń, jak wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, SPAM; w szczególności poprzez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.
74. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, Umową Abonencką i Regulaminem, zarówno w stosunku do Dostawcy Usług, jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
75. W szczególności zabronione są zachowania powodujące (a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich; (b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, w szczególności o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, groźnienie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich; (c) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń; (d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody; (e) przesyłanie niezamówionych informacji handlowych; (f) korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.
76. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową Abonencką i Regulaminem, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy Usług kosztów poniesionych na celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
77. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za (a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług; (b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych; (c) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymywaniu lub przesyłaniu danych, spowodowanych brakiem transmisji danych, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniem lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych; (d) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca Usług; (e) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie nie ma obowiązku monitorowania materiałów przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta; (f) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
78. Prędkość transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych określone w Umowie Abonenckiej, Cenniku, Regulaminach Promocji, Parametrach technicznych Usług Internetowych i materiałach marketingowych Dostawcy Usług są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania i wysyłania danych. Opisane w zdaniu poprzednim prędkości są prędkościami deklarowanymi oraz jednocześnie prędkościami maksymalnymi.
79. Zwykle dostępna i minimalna prędkość transmisji pobierania i wysyłania danych określona jest jako stosunek tych prędkości do prędkości maksymalnej, zgodnie z poniższymi tabelami.

Deklarowane prędkości pobierania danych:	Prędkość zwykle dostępna (średnia dobowa)	Prędkość minimalna
Do 100 Mb/s	80%	40%
Powyżej 100 Mb/s	70%	40%
Deklarowane prędkości wysyłania danych w Sieci:	Prędkość zwykle dostępna (średnia dobowa)	Prędkość minimalna
Do 10 Mb/s	80%	40%
Powyżej 10 Mb/s	70%	40%

80. Prędkości transmisji danych określone zgodnie z pkt. 78-79 są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w Zakończeniu Sieci, w udostępnionym przez Dostawcę

Przedstawiciel Dostawcy Usług

Czytelny podpis Abonenta

- Usług modemie i mogą być zależne od zachowania normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Dostawcy Usług; ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, tym samym poza kontrolą Dostawcy Usług; krótkotrwałego wzmoczonego natężenia ruchu generowanego w Sieci, wynikającego z jej specyfikacji technologicznej; Urządzeń Końcowych w zakresie m.in. parametrów technicznych, ilości, konfiguracji i stanu technicznego, przy czym parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiągniętych przy połączeniu kablowym np. ze względu na właściwość technologii Wi-Fi.
81. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych, niż zwykle dostępna, może być ograniczone, w szczególności w przypadku odtwarzania online treści wideo o wysokiej rozdzielności; korzystania z treści, aplikacji lub usług wymagających prędkości zbliżonej do maksymalnej; jednoczesnego korzystania z innych treści, aplikacji lub usług.
82. W przypadku stosowania przez Dostawcę Usług limitów transmisji danych w Sieci przekroczenie limitu ilości danych może powodować ograniczenie lub brak dostępu do treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż dostępna dla Abonenta po wyczerpaniu limitu.
83. Niezależnie od prędkości transmisji danych i limitu transmisji danych wpływ na jakość świadczonych przez Dostawcę Usług Internetowych mogą mieć opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych i utrata pakietów danych.
84. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę Usług może mieć wpływ na prędkość transmisji danych, w sytuacji, o której mowa w pkt. 164.
85. Parametry jakości określone powyżej mierzone są za pomocą mechanizmu opisanego przez Dostawcę Usług w parametrach technicznych Usług Internetowych. Ewentualne znaczne odstępstwa od prędkości zwykle dostępnych mogą mieć charakter wyłącznie krótkotrwały, co może powodować ograniczenia dostępu do treści, aplikacji lub usług.
86. W sytuacji występowania stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług Internetowych na rzecz Abonentów będących konsumentami a wykonaniem usługi opisanym powyżej, w szczególności w stosunku do minimalnej prędkości transmisji danych, Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w pkt. 100-117 i postanowieniach Części X Regulaminu.

## Część VII. Usługi Telewizji Cyfrowej

87. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnał umożliwiający korzystanie z Usług Telewizji Cyfrowej, o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
88. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi Programy w liczbie nie mniejszej niż Minimalna Liczba Programów w danej Kategorii Programów objętej Umową Abonencką, posiadające cechy wskazane w opisie danej Kategorii Programów. Rodzaj i liczba Programów dostarczanych Abonentowi w ramach poszczególnych Kategorii Programów określana jest przez Dostawcę Usług.
89. Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dostarczenia Abonentowi Programów w ramach Kategorii Programów objętych Umową Abonencką w liczbie większej niż Minimalna Liczba Programów.
90. Dostawca Usług może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy, w szczególności w okresach testowych, czy promocyjnych. Zarówno udostępnienie, jak i wycofanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
91. Z zastrzeżeniem pkt. 88, zastąpienie programu przez inny Program oraz zwiększenie lub zmniejszenie liczby Programów dostarczanych w ramach danej Kategorii Programów nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O zmianach takich Abonenci będą informowani przez powiadomienie na piśmie lub drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej, w tym za pomocą informacji dostarczanej za pośrednictwem odpowiedniego Dekodera lub za pomocą stosownego komunikatu tekstowego emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego na 30 dni przed wprowadzeniem zmian, chyba że zachowanie tego terminu nie będzie możliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług.
92. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
93. Dostawca Usług może dostarczać w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej bez dodatkowych opłat Programy Analogowe stanowiące usługę dodatkową. Rodzaj i liczbę Programów Analogowych stanowiących usługę dodatkową w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej określone są przez Dostawcę Usług. W zakresie świadczenia wskazanych usług postanowienia pkt. 90 stosuje się odpowiednio.
94. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
95. Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Dostawca Usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
96. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowości dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
97. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji Kablowej wyłącznie na użytek własny, w sposób niełączyący się z osiąganiem korzyści majątkowych

w Lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej ograniczonej lub nieograniczonej grupy osób, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.

98. Dostępne w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej Pakiety Taryfowe mogą zawierać treści nieprzeznaczone dla osób małoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za dostęp do tych treści przez osoby małoletnie, czy osoby, które sobie tego nie życzą.
99. Dostawca Usług w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej nie jest zobowiązany do zapewnienia zarówno darmowego, jak i odpłatnego, dostępu do transmisji wydarzeń, których reemisja wymaga zawarcia umowy z operatorem lub podmiotem posiadającym licencję na transmisję. Warunki dostępu do transmisji wydarzeń, o których mowa w zdaniu poprzednim, Dostawca Usług określa każdorazowo w regulaminie i cenniku, opracowywanym na potrzeby reemisji danego wydarzenia, zgodnie z warunkami umowy licencyjnej.

## Część VIII. Odpowiedzialność i zakres serwisu Dostawcy Usług

100. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Abonenta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje utraconych korzyści przez Abonenta niebędącego Konsumentem.
101. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wady lub niedostosowanie Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
102. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, a w szczególności z przyczyn wymienionych pkt 101, Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.
103. Jeśli jest to niezbędne do zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem Usług Internetowych, Abonent na żądanie Dostawcy Usług udzieli wszelkich informacji, w szczególności MAC adresu modemu kablowego, karty sieciowej USB, rodzaju systemu operacyjnego oprogramowania Urządzenia Końcowego oraz informacji dotyczących podłączonego sprzętu i jego konfiguracji.
104. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług i zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Dostawcy Usług, za pomocą poczty elektronicznej, na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Dostawca Usług zamieszcza na stronie [www.softpro2.pl](http://www.softpro2.pl) informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
105. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta dostępne są na stronie internetowej Dostawcy Usług pod adresem [www.softpro2.pl](http://www.softpro2.pl).
106. Usunięcie Usterki powinno nastąpić możliwie w najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
107. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 7 dni roboczych od dnia jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
108. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Usterki i Awarie wynikające ze złego stanu Urządzeń Końcowych.
109. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania tych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. Pkt. 41 stosuje się odpowiednio.
110. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje (a) nieodpłatnie, w razie ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie; (b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub jego uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu w sposób niezgodny z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją obsługi lub przeznaczeniem Sprzętu za zapłatą kosztów naprawy, jeżeli uszkodzenia dają się usunąć lub opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeżeli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
111. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, ewentualnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
112. Za konsultacje techniczne oraz podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
113. Zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej określają właściwe przepisy, w szczególności Prawo Telekomunikacyjne i Kodeks cywilny.
114. Za każdy dzień, w którym wystąpił przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z Awarii, Abonentowi przysługuje roszczenie o zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.
115. W sytuacji określonej w pkt 113-114 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego.

116. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje roszczenie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
117. Wypłata roszczenia, o którym mowa w pkt. 114 następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Części X Regulaminu.
118. Dostawca zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sprzętu oraz Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nieterminowymi łącznie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace konserwacyjne i modernizacyjne w miarę możliwości prowadzone są przez Dostawcę Usług w porze nocnej, w sposób zapewniający zminimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Czas trwania przerwy powyżej 24 godzin traktowany jest jako Awaria.
126. W razie opóźnienia Abonenta w wykonaniu obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Dostawca Usług może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej z Cenniku z zastrzeżeniem pkt. 127.
127. W przypadku niezwrócenia Sprzętu przez Abonenta, bądź zwrotu Sprzętu zużytego lub uszkodzonego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy Usług, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonego w Cenniku. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jeżeli Abonent jest Konsumentem, nie będzie obciążany odrębnie karą umowną, o której mowa w pkt. 126. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.
128. Dostawca Usług informuje, że zużyty Sprzęt nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien zostać dostarczony do Dostawcy Usług zgodnie z Regulaminem. W realizacji tego obowiązku, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia i odzysku, w tym recyklingu, zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie. Informacja o masie Sprzętu została dołączona do Sprzętu.

## Część IX. Zawieszenie świadczenia Usług i zwrot Sprzętu

119. Dostawca Usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
- opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub innej opłaty okresowej lub opłaty niebędącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem dłużej niż 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić dopiero po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;
  - używa Sprzętu w sposób niezgodny z Regulaminem lub Umową Abonencką w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
  - kopiuje Programy w całości lub w części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego, w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych;
  - wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę Usług jako oddany do użytkowania innemu Abonentowi, utracony lub skradziony;
  - posługuje się Urządzeniem Końcowym nieautoryzowanym przez Dostawcę Usług, chyba że prawo do posługiwania się takim urządzeniem przez Abonenta wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów;
  - używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiekolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
  - uniemożliwia Przedstawicielowi Dostawcy Usług kontrolę lub wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę Usług terminie, bądź też nie umożliwia Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki lub Awarii;
  - utracił tytuł prawny do Lokalu;
  - narusza postanowienia pkt. 71-73 i 75 przy czym zawieszenie lub wypowiedzenie Umowy Abonenckiej nastąpi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania działań tam opisanych, bądź narusza postanowienia pkt. 87-97.
120. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić za opłatą określoną w Cenniku na pisemny wniosek Abonenta, chyba że Abonent zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić tylko raz w roku na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku Abonent określa termin ponownej aktywacji Usług. Wniosek powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
121. Aktywacja zawieszonych Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy Usług.
122. W sytuacji, o której mowa w pkt. 119 lit. a, Dostawca Usług może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionych należności. Dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym instytucjom i organom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
123. W okresie zawieszenia Usług na podstawie pkt. 119 Dostawcy Usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia 124-127.
124. Abonent z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej zobowiązany jest niezwłocznie do zwrotu Sprzętu, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej. Zwrot Sprzętu może nastąpić poprzez wysyłkę Sprzętu na adres wskazany na stronie internetowej Dostawcy Usług na koszt Abonenta.
125. W razie naruszenia pkt. 124 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku, gdy Abonent nie zwróci Sprzętu mimo wezwania Przedstawiciela Dostawcy Usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
129. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
130. 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 Usług została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
131. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 130, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Biuro Obsługi Klienta powiadamia reklamującego.
132. Reklamacja powinna zawierać (a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta, (b) określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu, (c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, (d) Numer Identyfikacyjny lub adres Lokalu, (e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług; (f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności; (g) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności; (h) podpis Abonenta – w przypadku gdy Abonent składa reklamację w formie pisemnej.
133. Jeżeli reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia warunków, o których mowa w pkt. 132 lit. a-e, g lub h, Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
134. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny, niż wskazany w pkt. 133, nie spełnia warunków określonych w pkt. 132 lit. a-e, g lub h, Dostawca Usług, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, oraz zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określony terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
135. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, pisemnej przesłanej przesyłką pocztową wyznaczonego operatora pocztowego, telefonicznie, bądź w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej udostępniony do tego celu przez Dostawcę Usług.
136. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta, tj. w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, Przedstawiciel Dostawcy Usług niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji.
137. W razie złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej, Dostawca Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
138. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz numer sprawy. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
139. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, Umowie Abonenckiej lub odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w tym celu przez Abonenta.
140. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela Abonentowi odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże

## Część X. Tryb postępowania reklamacyjnego

Przedstawiciel Dostawcy Usług

Czytelny podpis Abonenta

adresu poczty elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.

141. Dostawca Usług udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez Dostawcę Usługi odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji przed upływem tego terminu.
142. Decyzja o uwzględnieniu reklamacji w całości nie wymaga uzasadnienia. Decyzja o nieuwzględnieniu reklamacji, bądź częściowym tylko uwzględnieniu reklamacji zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne oraz jest doręczana przesyłką poleconą, w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
143. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
144. Reklamującą, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa powyżej ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
145. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
146. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
147. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Reklamujący, który jest konsumentem ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego w ramach posądzonego sposobu rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa UKE.
148. W przypadku nierozwiązania sporu w następstwie złożonej reklamacji Dostawca Usług przekazuje reklamującemu w odpowiedzi na reklamację oświadczenie o wyrażeniu zgody albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie posądzonego rozwiązywania sporów konsumenckich.

#### **Część XI. Przetwarzanie danych osobowych, tajemnica telekomunikacyjna, zarządzanie ruchem telekomunikacyjnym**

149. Administratorem danych osobowych Zamawiających i Abonentów jest Dostawca Usług. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem [iod@softpro2.pl](mailto:iod@softpro2.pl).
150. Przetwarzanie danych osobowych Zamawiających jest niezbędne do podjęcia czynności zmierzających do zawarcia Umowy Abonenckiej na żądanie Zamawiającego i jest wymogiem umownym – nieopadanie danych osobowych skutkuje brakiem możliwości rozpatrzenia wniosku o zawarcie Umowy Abonenckiej.
151. Przetwarzanie danych osobowych Abonentów jest niezbędne do zawarcia oraz realizacji Umowy Abonenckiej, wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Dostawcy Usług w zakresie m.in. rozpatrywania reklamacji, realizacji prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Dostawcę Usług m.in. na potrzeby zapobiegania nadużyciom w sieci telekomunikacyjnej oraz na podstawie zgody Abonentów w zakresie marketingu.
152. Dostawca Usług przetwarza dane osobowe Zamawiających oraz Abonentów, w tym dane Abonentów objęte tajemnicą telekomunikacyjną – dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne. Dane te przetwarzane są w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie dłużej niż do czasu ich przedawnienia, bądź retencji danych zgodnie z właściwymi przepisami Prawa Telekomunikacyjnego.
153. Zamawiającym i Abonentom przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych, które ich dotyczą, ich sprostowania, usunięcia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania, także do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody, jak i prawo do wniesienia skargi na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
154. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, w tym obowiązków i uprawnień związanych z ich pozyskiwaniem i przetwarzaniem opisane są w polityce prywatności.
155. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług Dostawca Usług uprawniony jest do podejmowania proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci i usług, a także Urządzeń Końcowych w zakresie świadczonych Usług Internetowych. W szczególności Dostawca Usług uprawniony jest do eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług, przerwania albo ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub Urządzeń Końcowych.
156. Dostawca Usług uprawniony jest do stosowania środków zarządzania ruchem w Sieci na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązujących i w postanowieniach Regulaminu, obejmujących w szczególności (a) zarządzanie

ruchem dla potrzeb realizacji obowiązków określonych w pkt 155 i wykonywania orzeczeń sądów lub decyzji innych uprawnionych organów państwowych, w tym realizacji prawnego obowiązku blokowania określonych treści; (b) zapobieganie gromaczącemu przeciążeniu Sieci oraz złagodzenia skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia pojemności łącza w Sieci w sytuacjach, w których nagły wzrost zapotrzebowania na określone treści, aplikacje lub usługi może doprowadzić do przekroczenia zdolności przesyłowej niektórych elementów Sieci oraz sprawić, że pozostała część Sieci będzie mniej interaktywna; (c) automatyczny i cykliczny pomiar ruchu w Sieci za pomocą specjalistycznego oprogramowania w celu zapewnienia podziału ruchu na niezależne kolejki i pozwalającego w przypadku Awarii na kierowanie w pierwszej kolejności ruchu dla Usług Telewizyjnych, a następnie Usług Internetowych; (d) analizowanie natężenia ruchu telekomunikacyjnego na poziomie zagregowanym przy użyciu próbek statystycznych na potrzeby planowania natężenia ruchu telekomunikacyjnego.

157. W sytuacji, o której mowa w pkt. 156 lit. a-b środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę Usług nie obejmują monitorowania konkretnych treści. Przetwarzanie danych osobowych może odbywać się tylko na zasadach określonych w przepisach prawa, jeśli takie przetwarzanie jest niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia wskazanych celów.

158. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę Usług mogą powodować krótkotrwałe obniżenie jakości świadczonych Usług lub uniemożliwić dostęp do poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych, w szczególności w zakresie przeglądania stron internetowych, korzystania z poczty elektronicznej, streamingu wideo lub głosowego.

#### **Część XII. Zamiany Regulaminu**

159. Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem w życie zmian Regulaminu w życie – na piśmie, chyba że Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w tym celu przez Abonenta.

160. Abonent nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Regulaminu ma prawo wypowiedzieć Umowę Abonencką z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w określonym terminie oznacza akceptację zmian Regulaminu.

161. W przypadku zmian Regulaminu oraz wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, o którym mowa w pkt. 160, przed upływem Okresu Umowy, roszczenie o zwrot ulgi Dostawcy Usług nie przysługuje, chyba że zmiana Regulaminu następuje na skutek zmiany właściwych przepisów, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE.

162. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje w wyniku zmiany właściwych przepisów lub dodania nowej Usługi, bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości.

163. Jeżeli zmiana Regulaminu na mocy przepisów zmieniających Regulaminie nie dotyczy Abonentów, którzy zawarli Umowę Abonencką przed ich wejściem w życie, postanowień Regulaminu o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta nie stosuje się.

#### **Część XIII. Postanowienia przejściowe i końcowe**

164. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do każdorazowego pisemnego zawiadomienia Dostawcy Usług o zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta, zawartych w Umowie Abonenckiej, w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian.

165. Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany jest do powiadomienia Dostawcy Usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na jego sytuację prawną.

166. Dostawca Usług przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzyć wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom Usług, na co Abonent wyraża zgodę.

167. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

168. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków i oświadczeń.

169. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie znajdują zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, Prawa telekomunikacyjnego i aktów wykonawczych.

170. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów z Abonentem niebędącym Konsumentem jest sąd rzeczowo i miejscowo właściwy dla miasta Katowic.

171. Do Umów Abonenckich i spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu, chyba że postanowienia poprzedniego Regulaminu są korzystniejsze dla Abonenta.

172. Regulamin wchodzi w życie z dniem 08-05-2019 r.