

REGULAMIN KORZYSTANIA Z PAKIETU USŁUG MULTIMEDIALNYCH

- I. POSTANOWIENIA OGÓLNE
- II. UMOWA
 - Rozdział 1 Zawarcie Umowy
 - Rozdział 2 Warunki realizacji Umowy
 - Rozdział 3 Zmiana i zawieszenie Umowy
 - Rozdział 4 Rozwiązanie Umowy
- III. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO
- IV. OPŁATY
- V. REKLAMACJE
- VI. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA
- VII. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU
- VIII. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII
- IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI KABLOWEJ
- X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Zapewnienie przez DOLSAT Sp. z o.o. z siedzibą w Bełchatowie przy ul. Wojska Polskiego 23c, NIP 769-207-34-08, REGON 100089445 zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Łodzi - Śródmieścia XX Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000240925; kapitał zakładowy: 746 200,00 zł; zwaną w dalszej części **Operatorem**, możliwości korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych, odbywa się na warunkach określonych w:

1. „Regulaminie Korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych”, zwanym dalej Regulaminem, będącym integralną częścią Umowy Abonenckiej;
2. „Cenniku Usług Multimedialnych”, zwanym dalej Cennikiem, będącym integralną częścią Umowy Abonenckiej; dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat.
3. „Umowie o zapewnienie możliwości korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych”, zwanej dalej Umową Abonencką.
4. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji”, zwanym dalej Regulaminem promocji, będącym integralną częścią Umowy Abonenckiej.
5. „Wniosku o zapewnienie dostępu do Usług multimedialnych oferowanych przez sieć telekomunikacyjną DOLSAT Sp. z o.o.”, będącym integralną częścią Umowy Abonenckiej.
6. „Regulaminie Świadczenia Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD”, będącym integralną częścią Umowy Abonenckiej na odbiór Pakietu Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD.
7. „Warunkach Właściwego Użytkowania Usług Internetowych”, będących integralną częścią Umowy Abonenckiej na odbiór Usług Internetowych.
8. „Regulaminie przenoszenia przydzielonego numeru telefonu przy zmianie Operatora” będącym integralną częścią Umowy Abonenckiej na odbiór Usług głosowych.

§ 2

Użyte w Umowie, Regulaminie i Cenniku określenia, nazwy i skróty oznaczają:

1. **Abonament** – należna Operatorowi od Abonenta opłata za korzystanie z Pakietu od każdego wykorzystywanego Terminala abonenckiego, aparatu telefonicznego lub Gniazda telewizyjnego. Usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usługi oraz utrzymaniu i konserwacji stałego połączenia Terminala zainstalowanego w Lokalu Abonenta, z Siecią Operatora, wraz z Usługami Dodatkowymi.
2. **Abonent** – osoba fizyczna lub prawna, albo jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, z którą zawarto Umowę Abonencką w Sieci, lub, która przystępuje do jej zawarcia. Podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej.
3. **Aktywacja** – uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Przyłącza podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.
4. **Awaria** – czasowy brak możliwości korzystania z Usługi spowodowany wadliwą pracą Sieci lub Urządzenia dostępowego należącego do Operatora, w tym także pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw

spowodowanych siłą wyższą, kontrolą, konserwacją lub modernizacją Sieci nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym, lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta.

5. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta.
6. **Cyfrowy Pakiet Telewizyjny** – grupa Programów opisanych w Cenniku Usług Multimedialnych Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD znajdujących się w ofercie Operatora. Pakiet dostępny w obszarze SuperSieci Optycznej oraz w technologii GPON.
7. **Czasowe zawieszenie dostępu do Usługi na życzenie Abonenta** – Czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi, jej części lub Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.
8. **Gniazdo Dodatkowe** – drugie lub kolejne Gniazdo Sieciowe;
9. **Gniazdo Sieciowe (abonenckie)** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;
10. **Gniazdo telewizyjne** – zainstalowany w Lokalu Abonenta zespół urządzeń służących do odbioru sygnału telewizyjnego.
11. **Kod Abonenta** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta.
12. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
13. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.
14. **Nieuzasadnione wezwanie serwisu** – wezwanie przez Abonenta służb technicznych Operatora do usunięcia Awarii, która nie miała miejsca lub wynikała z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.
15. **Okres Rozliczeniowy** – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego. Przedział czasu będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
16. **Pakiet** (Pakiet Usług Multimedialnych) – określony w Cenniku lub Umowie Abonenckiej zakres Usługi.
17. **Panel Abonenta** – część serwisu internetowego, w której po podaniu Kodu Abonenta oraz hasła Abonent ma możliwość dokonywania zmian parametrów Usługi, dostęp do bilingu online oraz innych informacji związanych z indywidualnym kontem abonenckim. Zasady korzystania normuje Regulamin Panelu Abonenta dostępny na www.dolsat.pl
18. **Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje Usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w zakresie wskazanym w §22 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem serwis@dolsat.pl, serwistv@dolsat.pl oraz telefonicznie, pod nr tel. 44 712 00 00.
19. **Protokół Odbioru** – dokument, w którym Abonent potwierdza uruchomienie Usługi w Lokalu poprzez prawidłowy montaż i/lub konfigurację oraz sprawne funkcjonowanie Gniazda Sieciowego/ Urządzenia Dostępowego/ Terminala Operatora albo należącego do Abonenta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi.
20. **Programy** - Programy telewizyjne wchodzące w skład Pakietów Usługi telewizji kablowej i Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD, które przedstawia Cennik Usług Multimedialnych.
21. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Operatora czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
22. **Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli (sieć telekomunikacyjna), zainstalowanych w Lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie Terminala abonenckiego do Urządzenia dostępowego.
23. **Robaki internetowe**- wirusy samodzielne, które działają bez pośrednictwa nosiciela do przenoszenia złośliwego kodu w Sieci. Robaki atakują komputery, które, nie są odpowiednio zabezpieczone oraz te, które nie mają uaktualnionego systemu operacyjnego. W kodzie robaka

często występuje dodatkowy kod poszerzający jego możliwości, dzięki czemu Robak może też niszczyć pliki lub otworzyć dostęp do komputera Abonenta niepowołanym osobom.

24. **Serwis internetowy Operatora** – prowadzona dla Operatora strona internetowa pod adresem www.dolsat.pl

25. **Sieć** – będąca własnością Operatora sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług, zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora, umożliwiające transmisję sygnałów telekomunikacyjnych do sieci Internet z i do Terminala abonenckiego.

26. **Siła wyższa** – zdarzenie zewnątrz, które ma charakter nadzwyczajny i którego skutkiem Operator nie może zapobiec nawet przy dołożeniu należytej staranności, w szczególności działanie sił przyrody, pożary, szkody górnicze, katastrofy budowlane, wybuchy, zamieszki, strajki generalne oraz działania zbrojne.

27. **Sprzęt** – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Operatora (w szczególności dekodery/Terminal, zasilacz i kable), stanowiące własność Operatora oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym Sprzętem.

28. **Terminal abonencki** – Urządzenie (komputer, router itp.) wykorzystywane przez Abonenta umożliwiające podłączenie do Sieci i umożliwiające korzystanie z Usług internetowych i Usług transmisji danych.

29. **Urządzenie dostępowe** – indywidualnie adresowane Urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania wraz z wyposażeniem (przewód Ethernet, instrukcja obsługi i in.), umożliwiające przyłączenie do Sieci.

30. **Usługi** – świadczone przez Operatora, w tym Usługi multimedialne, serwisowe, dodatkowe. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa.

31. **Usługi dodatkowe** – Usługi świadczone przez Operatora, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku.

32. **Usługa głosowa** – określona w Regulaminie, Cenniku lub Umowie Usługa telekomunikacyjna związana z transmisją głosu.

33. **Usługi internetowe i Usługi Transmisji Danych** – Usługi polegające na udostępnieniu Abonentowi zasobów publicznej sieci Internet oraz Usługi polegające na zapewnieniu przekazu danych cyfrowych pomiędzy urządzeniami końcowymi.

34. **Usługi multimedialne** – Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora: Usługi telewizji kablowej, Usługi internetowe, głosowe i Usługi Transmisji Danych. Szczegółowa specyfikacja Usług znajduje się w Umowie lub Cenniku.

35. **Usługi telewizji kablowej** i Cyfrowe Usługi Interaktywne TV HD - Usługi polegające na zapewnieniu sygnału właściwego Pakietu telewizyjnego, wybranego przez Abonenta, opisanego w Cenniku.

36. **Wirusy komputerowe** – To samoreplikujące programy komputerowe (powielające się), które przenoszą się na inne komputery za pośrednictwem nosiciela np. programu poczty elektronicznej, pliku wykonywalnego, do którego doczepiają swój kod. Zadaniem wirusów jest zazwyczaj, usuwanie danych z dysku, rozsyłanie niechcianej poczty, infekowanie zasobów sieciowych, tym samym spowalnianiem ich pracy.

37. **Terminal HD** – Terminal z funkcją umożliwiającą odbiór programów HDTV, na zasadach określonych w ofercie Operatora.

38. **Zamówienie** – wniosek elektroniczny złożony poprzez Serwis Internetowy Operatora lub złożony w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta, na podstawie którego Abonent wskazuje zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalający na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§ 3

1. Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.

2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:

- a. Przyłączenie do Sieci, w tym montaż Gniazda Sieciowego.
- b. Możliwość korzystania za pomocą Sieci z Usług wskazanych w Umowie.
- c. Udostępnienie Urządzenia dostępowego.
- d. Administrację udostępnionym Pakietem Usług Multimedialnych.
- e. Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

3. Abonent wnosi Abonament wynikający z Cennika za możliwość korzystania za pomocą Sieci z Pakietu, a w przypadku Usługi głosowej wraz z opłatami za połączenia wykonane w danym miesiącu, za korzystanie z Urządzenia dostępowego oraz za Usługi Dodatkowe wymienione w

Cenniku lub Regulaminie promocji – jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.

4. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:

- a. Termin usunięcia Awarii określony zgodnie z §27 ust. 28-30 Regulaminu;
- b. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z §7 ust.6 Regulaminu
- c. Możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami technicznymi i obsługi Abonentów Operatora zgodnie z §22 ust. 5;
- d. Dostępność Usługi przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem postanowień §27 ust. 28-29.

5. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji na świadczone Usługi. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną część Umowy stanowi Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązuje się do płatnego korzystania z Usług.

6. Rezygnacja Abonenta z korzystania z zamówionych usług, a także rozwiązanie Umowy przez Operatora z przyczyn zawinionych przez Abonenta przed upływem okresu zobowiązania do płatnego korzystania, jest równoznaczne z zerwaniem warunków promocji i Abonent ma obowiązek zapłaty **odszkodowania na rzecz Operatora**.

7. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 6, nie może przekroczyć:

1) z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;

2) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

8. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 6, nie przysługuje w przypadku:

1) wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;

2) wypowiedzenia przez Abonenta Umowy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.

II. UMOWA

Rozdział 1. Zawarcie umowy

§ 4

1. Przed zawarciem Umowy Abonent winien złożyć pisemne oświadczenie, iż posiada tytuł prawny do Lokalu, w którym zostanie zainstalowane Przyłącze i podłączone Urządzenie dostępowe lub Gniazdo telewizyjne.

2. Przed zawarciem Umowy Abonenckiej, w zakresie usług multimedialnych, Operator doręcza Konsumentowi, na trwałym nośniku dotyczące tej usługi **informacje przedumowne**, w skład których wchodzi:

- a. Regulamin Korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych
- b. Cennik Usług Multimedialnych
- c. Wniosek o zapewnienie dostępu do Usług multimedialnych oferowanych przez sieć telekomunikacyjną DOLSAT Sp. z o.o.
- d. Warunki Właściwego Użytkowania Usług Internetowych
- e. Regulamin i szczegółowe warunki promocji
- f. Regulamin przenoszenia przydzielonego numeru telefonu przy zmianie Operatora
- g. Regulamin Świadczenia Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD
- h. Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy
- i. Procedura Obsługi Reklamacji
- j. Regulamin korzystania z faktury elektronicznej („e-FAKTURA”)
- k. Klauzula informacyjna dot. przetwarzania danych osobowych

3. Zaakceptowane przez Konsumenta informacje przedumowne stają się integralną częścią Umowy i nie podlegają zmianie, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej.

4. Przepisy dot. informacji przedumownych, zwięzłego podsumowania warunków Umowy, elementów Umowy, maksymalnego okresu trwania umowy, zasad dot. umów wiązanych, narzędzia monitorowania wykorzystania usługi dostępu do Internetu i Telefonii rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych mają zastosowanie w odniesieniu do Konsumentów oraz do użytkownika końcowego będącego mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834), chyba że wyraził on, najpóźniej w chwili zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zgodę na to, że przepisy te nie będą miały do niego zastosowania.

5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dokonanie zmiany miejsca zainstalowania Przyłącza, Urządzenia dostępowego lub Gniazda telewizyjnego, od przedstawienia przez Abonenta dokumentów potwierdzających prawdziwość oświadczenia, o którym mowa w ust. 1.

6. W przypadku, gdy Abonent jest najemcą lub dzierżawcą Lokalu, w którym ma nastąpić instalacja, o której mowa w ust. 1. podpisanie Umowy wymaga przedstawienia przez Abonenta pisemnej zgody właściciela Lokalu na instalację lub tytułu prawnego do wskazanego w Umowie Abonenckiej, miejsca instalacji Gniazda Sieciowego.

7. Abonent może zamówić lub modyfikować Usługę pisemnie w biurze Operatora lub drogą elektroniczną poprzez eBOK zamieszczone na www.dolsat.pl lub telefonicznie po potwierdzeniu danych osobowych, adresowych, ID (Kodu) klienta oraz numeru Umowy, której zmiana dotyczy.

8. Zamówienie jest traktowane jako przyjęcie (akceptacja) oferty przez Abonenta zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu Cywilnego.

9. Zamówienie złożone drogą elektroniczną wiąże Abonenta po potwierdzeniu jego otrzymania przez DOLSAT.

10. Potwierdzenie, określone w §4 ust. 9 Operator dostarcza na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

11. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia, chyba że Operator rozpocznie za zgodą Abonenta świadczenie Usług Multimedialnych zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie. W przypadku opisanym w ust. 7, Operator utrwali oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i będzie je przechowywać do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie utrwalaona zostanie cała rozmowa. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia zlecenia zmiany.

12. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

13. Zmiana zakresu świadczonych Usług nastąpi z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym wniosek ten został złożony. Operator może z ważnych przyczyn określić inny termin realizacji wniosku.

§ 5

1. Umowa zostaje zawarta pod rygorem nieważności w formie pisemnej, na czas nieokreślony po spełnieniu przez potencjalnego Abonenta warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług, w tym w szczególności na podstawie Zamówienia złożonego przez Abonenta. Operator może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Operatora.

2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do tej sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Operator może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem w

osobnym porozumieniu sposób wykonania zamówionych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.

3. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.

4. W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora podczas umówionej wizyty lub na odległość, Konsument może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 9, 10 i 13 poniżej, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej. Oświadczenie to można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Operator nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną.

5. W razie odstąpienia od Umowy zawartej przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, jest ona uznana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Dotychczasowe świadczenia stron podlegają zwrotowi w stanie niezmienionym.

6. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa jest w ust. 4 powyżej.

7. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, przed upływem terminu, o którym mowa jest w ust. 6 powyżej, termin do odstąpienia od Umowy Abonenckiej upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.

8. Operator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zawartej przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Sprzętu Operatora. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Operator nie zaproponował, że sam odbierze Sprzęt Operatora od Konsumenta, Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Sprzętu Operatora z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie wystąpi wcześniej.

9. Operator nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów, jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Sprzętu Operatora inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora.

10. Konsument ma obowiązek zwrócić Sprzęt Operatora do Biura Obsługi Klienta Operatora lub przekazać go osobie upoważnionej przez Operatora do odbioru, niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, chyba że Operator zaproponował, że sam odbierze Sprzęt Operatora. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu Operatora przed jego upływem.

11. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Operatora, chyba że Operator zgodził się je ponieść lub nie poinformował Konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

12. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Sprzętu Operatora będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Usługi, chyba że Operator nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość.

13. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, po zgłoszeniu żądania, o którym mowa jest w ust. 14 poniżej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy Abonenckiej. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionego w Umowie Abonenckiej wynagrodzenia. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usługi za czas do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, jeżeli:

a) Operator nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej i skutkach jego wykonania,

b) Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej zgodnie z ust. 14 poniżej.

14. Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonywanie Usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Operator wymaga od Konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie, przy czym w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora wymaga się, by oświadczenie Konsumenta zostało złożone na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach Konsumenta (Dz.U.2014.827).

15. Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi:

a) jeżeli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej,

b) w odniesieniu do Umowy Abonenckiej o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej przez Konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość.

16. Umowa jest zawierana w imieniu Operatora przez osobę przez niego umocowaną.

17. Klient może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.

18. Pełnomocnictwo do reprezentowania Klienta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

19. W przypadku zaistnienia braków formalnych do świadczenia Usługi (np. brak podpisu na Umowie, niezgodność podpisu z danymi na Umowie, brak zaakceptowanych warunków promocji itp.) Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia sygnału Usług do czasu usunięcia ww. braków.

20. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:

a. w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numer ewidencji PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych, na podstawie dowodu tożsamości (dowód osobisty lub paszport zagraniczny, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego dodatkowo karta stałego pobytu);

b. w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.

c. w przypadku przedstawiciela ww. osób – dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.

21. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U.2014.1182) oraz Ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221), dalej Prawo komunikacji elektronicznej. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

22. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w §4 i §5 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:

a) obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej i Regulaminu spoczywają solidarnie na Abonentach;

b) w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do

złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej w trybie § 16 ust. 2 pkt. k);

c) zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Gniazda Sieciowego do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.

23. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:

a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora,

b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2160); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

24. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Operator może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do używania. Po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej i zwrocie Sprzętu Operatora (stan urządzenia nie może być gorszy niż to wynika z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji), Operator zwraca Abonentowi kwotę kaucji w kwocie nominalnej.

25. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

26. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.

§ 6

Z chwilą zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych, świadczonych przy wykorzystaniu Sieci zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku lub Regulaminie promocji, jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora. Regulamin, Cennik i Oferta Usług Operatora doręczane są nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej. Regulamin, Cennik i Oferta Usług Operatora są ponadto dostępne w siedzibie Operatora w Biurze Obsługi Klienta, a również na stronie internetowej Operatora www.dolsat.pl

Rozdział 2. Warunki realizacji Umowy

§ 7

1. Zapewnienie możliwości korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych w ramach Sieci następuje z chwilą zainstalowania Przyłącza, podłączenia Urządzenia dostępowego lub Gniazda telewizyjnego dokonanego w terminie określonym w Umowie. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment Aktywacji Gniazda Sieciowego w Sieci.

2. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi, o ile Operator przedstawi taki Protokół.

3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.

4. Operator nie odpowiada za stan Terminala abonenckiego, aparatu telefonicznego lub Gniazda telewizyjnego czy też za zły stan techniczny innych Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego konfiguracji.

5. Operator uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego odtwarzania rozprowadzanych programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Operatora uprawnień.

6. Operator zobowiązuje się dokonać przyłączenia Usługi oraz jej Aktywacji w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia. Zasady te będą stosowane odpowiednio w przypadku zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej przewidującego Zmianę Pakietu lub Aktywację Usługi Dodatkowej lub zmianę technologii świadczenia Usługi.

7. Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach działania lub zaniechania Abonenta lub osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, działania siły wyższej. Jeżeli z zachowaniem ww. przepisów dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Operator wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.

8. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę, w zakresie w którym przysługuje mu do tego uprawnienie, na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Operatora prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu.

9. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Operatora, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym czasie.

10. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Operatora. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu, Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

11. Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, a także do podłączenia do Sieci niewymagającego montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.

§ 8

1. Abonent, o ile uregulował wszelkie wymagalne należności wobec Operatora ma możliwość Zmiany Pakietu w ramach zawartej Umowy na podstawie:

a. renegocjacji Umowy, jeżeli upłynął okres lojalnościowy wynikający z Regulaminu promocji,
b. ponownej renegocjacji Umowy przed upływem okresu lojalnościowego wynikającego z Regulaminu promocji, pod warunkiem, że zmiana następuje na Pakiet wyższy oraz wniesienia opłaty z tytułu zmiany pakietu. Skorzystanie z ponownej renegocjacji wyklucza możliwość wdrażania kolejnych zmian promocyjnych w Umowie przed upływem okresu lojalnościowego wskazanego w Regulaminie Promocji.

c. wniosku złożonego w Biurze Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną poprzez eBOK dostępny na www.dolsat.pl

2. Renegocjacja warunków Umowy wymaga spisania stosownego załącznika (aneksu) do Umowy określającego nowe parametry Usługi. Podpisany Załącznik (aneks) do Umowy stanowi Regulamin promocji i zobowiązuje Abonenta do określonego czasu płatnego korzystania z Usług.

3. Nowe warunki Umowy wynikające z ust. 1-2 obowiązują od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego lub na życzenie Abonenta z dniem podpisania aneksu z proporcjonalnym rozliczeniem płatności zgodnie z ofertą cenową przedstawioną w aneksie.

4. Zmiana Pakietu na podstawie wniosku jest wdrażana z pierwszym dniem następnego okresu rozliczeniowego i zobowiązuje Abonenta do wniesienia jednorazowej opłaty zgodnej z aktualnym Cennikiem.

5. Abonent będący w okresie lojalnościowym, wynikającym z zapisów Regulaminu promocji, ma możliwość Zmiany Pakietu na wyższy przy cenie zgodnej z aktualnym Cennikiem na podstawie pisemnego wniosku. Wiążące wówczas pozostają zapisy Regulaminu, co do czasu zobowiązania do płatnego korzystania, natomiast zmianie ulegają parametry Usługi i opłata abonamentowa.

6. Abonent będący w okresie lojalnościowym, wynikającym z zapisów Regulaminu promocji, nie ma możliwości zmiany pakietu na niższy.

7. Wniosek o Zmianę Pakietu, o którym mowa w ust. 4-5 może zostać złożony tylko jeden raz w ciągu okresu rozliczeniowego.

8. W przypadku, gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową.

9. Przed automatycznym przedłużeniem umowy o świadczenie usług, o których mowa w ust. 1, Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

10. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

§ 9

Abonent jest zobowiązany do udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu w celu dokonania instalacji Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora albo urządzeń końcowych przyłączonych do Gniazda Sieciowego; na każde żądanie umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora sprawdzenie stanu technicznego Sieci – Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w zajmowanym przez Abonenta Lokalu.

§ 10

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym, Gnieździe Sieciowym dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.

2. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci i Urządzenia dostępowego wynikłe z winy lub działań Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

3. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator w celu dalszego świadczenia Usługi, dokonuje ponownej konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń niebędących Sprzętem Operatora, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty jednorazowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

§ 11

1. Abonent nie ma prawa udostępniania Usługi poza Lokal wskazany w Umowie Abonenckiej.
2. Kara za udostępnienie Usługi poza Lokal naliczana jest w wysokości standardowej miesięcznej opłaty abonamentowej za daną Usługę za każdy inny Lokal, w którym Usługę udostępniono w danym miesiącu kalendarzowym, Operator może nadto dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym.

§ 12

1. Abonent jest zobowiązany do zainstalowania w Terminalu abonenckim zgodnej z zaleceniami Operatora karty sieciowej, na swój wyłączny koszt.

2. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu Gniazda Sieciowego/Dodatkowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Terminala, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.

§ 13

1. Abonent jest zobowiązany poinformować pisemnie Operatora o każdej zmianie adresu oraz danych osobowych przetwarzanych przez Operatora w terminie nie później niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały.

2. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy, w szczególności: adresu zamieszkania, siedziby, adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny.

3. Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku przez Abonenta niebędącego Konsumentem wszelką korespondencję nadaną przez Operatora na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dostarczoną.

Rozdział 3. Zmiana i zawieszenie Umowy

§ 14

1. Operator na pisemny wniosek Abonenta dokonuje zmiany miejsca zainstalowania Przyłącza, Urządzenia dostępowego lub Gniazda telewizyjnego pod warunkiem istnienia możliwości technicznych dla dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Przyłącza,

Urządzenia dostępowego lub Gniazda telewizyjnego należy rozumieć inny Lokal niż wskazany w Umowie.

2. O braku możliwości technicznych dla dokonania zmiany, o której mowa w ust. 1 Operator winien powiadomić Abonenta na piśmie w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku.

3. Za podłączenie Urządzenia dostępowego lub Gniazda telewizyjnego w nowym miejscu pobiera się opłatę określoną w Cenniku.

4. W przypadku dokonywania zmiany miejsca zainstalowania Przyłącza, Urządzenia dostępowego lub Gniazda telewizyjnego stosuje się odpowiednio postanowienia §4 i §7.

5. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Operator wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku.

6. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz nabywcy praw do Lokalu.

7. Operator zastrzega sobie prawo niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Operatora.

8. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami §16 ust. 1 Regulaminu. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

§ 15

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora, złożony nie wcześniej niż po upływie sześciu miesięcy od zawarcia Umowy lub ponownego podłączenia po okresie karencji następuje zawieszenie dostępu do Pakietu, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po złożeniu wniosku.

2. Za Usługę Czasowego zawieszenia dostępu do Usługi Operator pobiera opłatę zgodną z aktualnym Cennikiem.

3. W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy zawieszenia dostępu do Pakietu na okres dłuższy niż jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia dostępowego w terminie 7 dni od dnia zawieszenia na koszt własny do Biura Obsługi Klienta.

4. Zawieszenie dostępu do Pakietu może nastąpić raz w roku i nie może być dłuższe niż 6 miesięcy.

5. Po upływie okresu zawieszenia Operator wznowia świadczenie Usługi, na warunkach dotychczasowych wynikających z zawartej Umowy Abonenckiej. O fakcie tym Abonent jest informowany w sposób wskazany we wniosku.

6. Umowy zawierane na zasadach zawartych w Regulaminie promocji nie podlegają czasowym zawieszeniom w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązuje się do płatności korzystania z Usług.

7. W okresie zawieszenia dostępu do Pakietu Operator jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat.

8. Po Czasowym zawieszeniu dostępu do Usługi realizowanym na życzenie Abonenta ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego jest bezpłatne.

9. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług multimedialnych, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania:

a. zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat określonych w Cenniku;

b. narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu. Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód.

c. podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów;

d. wykorzystuje Usługi do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora;

e. korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;

f. narusza lub podejmuje próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników, a ponadto w przypadkach wskazanych w §11 ust. 1 niniejszego Regulaminu.

10. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 9a lub ust. 9b Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami i opłatami.

11. Opłata za wznowienie usługi zawieszony na podst. ust. 9a odpowiada wysokości rzeczywistych kosztów wznowienia świadczenia usługi.

Rozdział 4. Rozwiązanie Umowy

§ 16

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej bądź dokumentowej, przy czym dla zachowania formy dokumentowej oświadczenie woli o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej jest składane telefonicznie na Infolinii Operatora i utrwalane na nośniku w postaci nagrania rozmowy **lub mailowo z adresu wskazanego do dystrybucji eFaktur**. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia pobierana jest opłata za Abonament oraz inne usługi, co do których została złożona rezygnacja.

2. Umowa może być rozwiązana jednostronnie przez Operatora w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:

a. Opóźnienia Abonenta w uiszczeniu opłat z tytułu korzystania z wybranego Pakietu oraz opłat za połączenia za okres 2 miesięcy,

b. Opóźnienia Abonenta w zapłacie innych opłat przewidzianych w Cenniku przez okres 14 dni od daty doręczenia wezwania do zapłaty.

c. Nie zastosowania się do obowiązków wynikających z § 9, 10, 11, 12, 19 ust.3,5 lub §32 Regulaminu.

d. Ustania możliwości technicznych świadczenia Usługi.

e. Wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.

f. Zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług multimedialnych.

g. Przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy bez dopełnienia wymagań określonych w §14 ust.5 i 7 oraz §5 ust.20 Regulaminu.

h. Podania przez Abonenta nieprawdziwych danych lub posługiwania się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy.

i. Udostępniania Usług Operatora osobom trzecim w celu uzyskania korzyści majątkowych lub poza Lokal, bez zgody Operatora.

j. Ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych Operatorowi;

k. Nie usunięcia przyczyn wstrzymania świadczenia Usługi lub ograniczenia Usług Dodatkowych świadczonych Abonentowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn wstrzymania świadczenia Usługi w terminie nie krótszym niż 3 dni, z zastrzeżeniem postanowień §14 ust. 8, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, w tym w szczególności zwłoki w płatności za Usługi.

l. przyłączenia do Sprzętu Operatora lub do Gniazda Sieciowego urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami.

m. niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego i/lub Sprzętu Operatora, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora dodatkowego terminu na wykonanie tego obowiązku, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni.

n. utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe.

o. podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala, o ile warunki świadczenia Usługi określone w Umowie Abonenckiej nie stanowią inaczej.

p. rozpowszechniania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora terminu na zaniechanie takich działań, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni.

q. naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci Internet, Sieci i Usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią włącznie.

3. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w trybie natychmiastowym w przypadku:

a. Nie dokonania przez Operatora w terminie 30 dni od daty złożenia przez Abonenta stosownego wniosku zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego, pomimo nie stwierdzenia braku możliwości do dokonania zmiany.

b. Nie usunięcia przez Operatora usterek zgłoszonych uzasadnioną reklamacją w terminie 30 dni od daty reklamacji.

c. Niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie usługi objęte Umową.

4. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy zawartej na piśmie (forma pisemna) oraz wezwanie, o którym mowa w ust. 2 pkt. b., następują na piśmie wysłanym listem poleconym na adres drugiej strony, określony w Umowie lub adres wskazany w trybie określonym w §13.

5. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny; obowiązek uznaje się za wykonany jeśli Operator wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem.

3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.

6. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 5, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.

7. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowy, Umowa ulega rozwiązaniu, a Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług multimedialnych.

8. Umowa abonencka wygasa wskutek:

a. śmierci Abonenta, chyba, że jego małżonek, zstępni lub wstępni wystąpią o świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej z przeniesieniem praw i obowiązków z niej wynikających (cesja).

b. wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.

§ 17

1. Po rozwiązaniu Umowy w trybie określonym w §16 ust. 2, ponowne umożliwienie Abonentowi możliwości korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych zależy od decyzji Operatora.

2. W przypadku, gdy rozwiązanie Umowy nastąpiło z przyczyn wskazanych w §16 ust. 2 pkt. a,b,c, Operator może uzależnić ponowne zawarcie Umowy od zapłaty przez Abonenta zaległych opłat wraz z odsetkami. W takiej sytuacji Abonenta obowiązuje oferta standardowa wynikająca z aktualnego Cennika Usług Multimedialnych. Dopiero po 12 miesiącach terminowego regulowania opłat Abonentowi może zostać zaproponowana renegocjacja warunków Umowy na warunkach promocyjnych.

§ 18

1. Z chwilą rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego w terminie 7 dni od daty rozwiązania umowy na koszt własny do Biura Obsługi Klienta.

2. W razie braku zwrotu Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 1, Operator pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub udostępnienia Lokalu Przedstawicielowi Operatora celem płatnego demontażu, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem obciążenia karą umowną za brak zwrotu Sprzętu Operatora w zakreślonym terminie, określoną w Cenniku. Powyższe nie wyłącza podjęcia

przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości.

III. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

§19

1. Operator, po zawarciu Umowy, pozostawia Urządzenie dostępowe/Sprzęt do używania przez Abonenta, przy czym Urządzenie dostępowe/Sprzęt stanowi własność Operatora.

2. Operator dokonuje w Lokalu Abonenta uruchomienia Urządzenia dostępowego, którego sprawność Abonent potwierdza podpisując Protokół odbioru.

3. Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Terminal, o ile szczegółowe warunki świadczenia danej Usługi zawarte w Ofercie Usług Operatora nie stanowią inaczej.

4. Operator dokonuje konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń niebędących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.

5. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe/Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnych zmian w jego konfiguracji. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie dostępowe.

6. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu Abonenta wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w formie pisemnej.

7. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.

8. Operator wymaga, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie dostępowe zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.

9. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.

10. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci po ich wydaniu Abonentowi – koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa ponosi Operator lub producent Sprzętu lub elementów Sieci.

11. Wymiana lub naprawa Sprzętu lub elementów Sieci może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w przypadku braku przesłanek odpowiedzialności Operatora lub producenta Sprzętu lub elementów Sieci, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 7.

§20

1. Urządzenie dostępowe jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby. Uszkodzenie lub zerwanie plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe/Sprzęt przed otwarciem powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego/Sprzętu bez względu na przyczynę uszkodzenia.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Pakietu Usług Multimedialnych, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia uniemożliwiające pracę Abonenta i innych użytkowników sieci, powstałe z winy Abonenta.

4. W przypadku uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, próbami samodzielnej konfiguracji bądź naprawy albo niewłaściwą eksploatacją lub rekonfiguracją – koszty naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.

5. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Klienta.

6. W przypadku rozwiązania Umowy bądź jej zawieszenia na ponad 1 miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi sprawne Urządzenie dostępowe w terminie 7 dni od dnia zawieszenia bądź rozwiązania Umowy na koszt własny (stan urządzenia nie może być gorszy niż to wynika z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji).

7. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Urządzenia dostępowego/Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu Usług, skutkującej koniecznością wymiany Urządzenia

dostępowego/Sprzętu, w ciągu 7 dni od dnia zmiany Pakietu Usług. Operator uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.

8. Na żądanie i koszt Abonenta (opłata zgodna z Cennikiem) Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Operatora.

9. Na zasadach określonych w Cenniku Operator może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 6 i 7.

§ 21

1. W przypadku podłączenia do Przyłącza większej ilości Terminali abonenckich, urządzeń niż wskazana w Umowie, Operator nie gwarantuje poprawnego działania Przyłącza, ponadto Abonent zapłaci Operatorowi należności w wysokości podwójnej opłaty abonamentowej za każdy podłączony nielegalnie Terminal abonencki, począwszy od dnia zawarcia Umowy.

2. Operator ma prawo do odłączenia Urządzenia dostępowego w wyniku wykrycia wysyłanych przez Terminal abonencki Wirusów i Robaków internetowych mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci Operatora lub innych użytkowników Sieci Internet. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta Wirusów lub Robaków powodujących zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania zniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.

§ 22

1. W zakres bezpłatnej obsługi serwisowej świadczonej przez Operatora wchodzi:

- a. pierwsze uruchomienie i konfiguracja Terminala lub Gniazda telewizyjnego przy podpisywaniu Protokołu odbioru,
- b. wymiana gwarancyjna urządzeń zakupionych u Operatora przez Abonenta,
- c. utrzymywanie wysokiej sprawności technicznej Urządzeń dostępowych.

2. W zakres płatnej obsługi serwisowej świadczonej przez Operatora wchodzi m.in.:

- a. ponowna konfiguracja sieci w terminalu Abonenta,
- b. ponowna instalacja karty sieciowej,
- c. zmiana lokalizacji terminala lub Gniazda telewizyjnego w Lokalu Abonenta,
- d. naprawa fizycznego uszkodzenia złącz, przewodów, Gniazd telewizyjnych w Lokalu Abonenta,
- e. usuwanie wszelkich innych usterek leżących poza siecią Operatora.

3. Zakres obsługi serwisowej dla poszczególnej Usługi jest uszczegółowiony w Umowie na tą Usługę.

4. Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty jednorazowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

5. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami technicznymi i obsługi Abonentów w dniach:

- a. Biuro Obsługi Klienta: poniedziałek, środa, piątek w godzinach od 08:00 do 15:00
- b. Biuro Obsługi Klienta: wtorek, czwartek: od 10:00 do 17:30
- c. Wsparcie Techniczne: Serwis Informatyczny, Serwis Techniczny od poniedziałku do piątku od 08:00 do 18:00

6. Operator publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych Usług, zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz na temat bezpieczeństwa połączenia bezprzewodowego, jego działania oraz wymagań dotyczących urządzeń i systemu operacyjnego eksploatowanego po stronie Abonenta na stronie internetowej Operatora www.dolsat.pl.

7. Urządzenia dostępowe z portem bezprzewodowym pracują w paśmie zwolnionym od zezwoleń 2.4 lub 5 GHz, w którym mogą pracować inne urządzenia bezprzewodowe np. piloty, telefony, kuchenki mikrofalowe, urządzenia Bluetooth i in., co może być przyczyną zakłóceń lub nieprawidłowego działania połączenia.

IV. OPŁATY

§ 23

Wysokość opłat określają „Cennik Usług Multimedialnych” i Regulamin promocji, jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.

§ 24

1. Abonent jest obowiązany do terminowego regulowania opłat, zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem promocji, jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.

2. W przypadku nieotrzymania faktury za Okres Rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Biura Obsługi Klienta.

3. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za Usługi zgodnie z wystawioną fakturą na indywidualny numer konta abonenckiego podany na fakturze.

4. Operator zastrzega sobie możliwość wystawienia faktury rzadziej niż co miesiąc. Na wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na wystawienie faktury rzadziej niż co miesiąc lub za inny Okres Rozliczeniowy. Szczegółową kwestię warunków regulowania opłat określa Umowa lub Załącznik (aneks) do Umowy.

5. Wniesienie przez Abonenta opłat za okres dłuższy, niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie Abonenckiej, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.

6. Operator może wystawiać i udostępniać faktury drogą elektroniczną (e-Faktura), w szczególności za pośrednictwem Serwisu internetowego Operatora w Panelu Abonenta, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa oraz wskazanych w Regulaminie korzystania z faktury elektronicznej („e-FAKTURA”).

§ 25

1. Abonent jest obowiązany do regulowania Abonamentu oraz opłat za połączenia w przypadku zawarcia Umowy na Usługi głosowe, począwszy od dnia uruchomienia Przyłącza, Urządzenia dostępowego, lub Gniazda telewizyjnego i podpisania protokołu jego odbioru, chyba, że Umowa zawarta na warunkach promocji organizowanych przez Operatora wskazuje inaczej.

2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to Usług serwisowych nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.

3. Operator, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawowe Usługi serwisowe. Pozostałe Usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

4. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń Abonenta.

5. Operator może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.

§ 26

1. Odsetki za czas opóźnienia naliczane są w maksymalnej wysokości odsetek za opóźnienie określonych w art. 481 §2(1) Kodeksu Cywilnego, tj. wysokości nie przekraczającej dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki maksymalne za opóźnienie).

2. Dokonywane przez Abonenta wpłaty Operator może w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet odsetek.

3. W przypadku opóźnienia w regulowaniu opłat za okres 2 miesięcy Operator może zawiesić dostęp do Pakietu do czasu uregulowania zaległości wraz z odsetkami.

4. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności, Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.

5. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawianych fakturach opłaty za Usługi świadczone we wcześniejszych okresach rozliczeniowych, o ile z przyczyn systemowych lub innych niezależnych od Operatora – nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.

6. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas miesięczną opłatą abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.

7. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

V. REKLAMACJE

§ 27

1. Abonenci mogą składać reklamacje w szczególności z tytułu:

- a. niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy Abonenckiej lub Usługi przyłączenia do Sieci w celu zapewnienia korzystania z Usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu.
- b. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
- c. niewłaściwego dostępu do Pakietu Usług Multimedialnych, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi,
- d. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej, w tym także z tytułu stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług a deklarowanym w Umowie lub Cenniku,
- e. wykonywania Usługi z naruszeniem warunków określonych w Regulaminie i Umowie,
- f. nieodpowiedniego zareagowania przez Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa,
- g. wysokości opłat za korzystanie z Usług multimedialnych, w tym wadliwego naliczania opłat za korzystanie z Usług multimedialnych.

2. Reklamacja może być zgłoszona:

a. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Operatora lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt.21 ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529)

b. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Operatora

c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej np. faxem lub na adres e-mail biuro@dolsat.pl

3. Reklamacja powinna zawierać:

a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym";

b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci (miejsca, w którym świadczona jest Usługa), numer Sprzętu, którego dotyczy reklamacja;

e. datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie Usługi;

f. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;

g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;

h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. g);

i. podpis reklamującego (Abonenta) - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi multimedialnej, 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. Reklamację złożoną po upływie ww. terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi, Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

6. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Przepisu tego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

7. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Biura Obsługi Operatora rozpatrującego reklamację.

8. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Operatora nie spełnia warunków określonych w ust. 3 niniejszego paragrafu, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego

uzupełnienia z pouczeniem, że niezuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje niezuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

9. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, 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.

10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust.3 pkt. g., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator rozpatrujący reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

11. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa §27 ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.

12. Operator odpowiada na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

13. Odpowiedź na reklamację powinna mieć formę pisemną i zawierać:

a. nazwę podmiotu rozpatrującego reklamację;

b. informację o dniu złożenia reklamacji

c. powołanie podstawy prawnej;

d. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego;

e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu polubownym tj. postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;

f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

14. W przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności odpowiedź na reklamację określa wysokość kwoty, termin jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w §27 ust.3 pkt. h.

15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

16. Abonent ma prawo po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego dochodzenia roszczeń w postępowaniu polubownym tj. postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich; tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku niezapłacenia przez Operatora dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.

17. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).

18. Abonentowi przysługuje także prawo dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym.

19. Poza roszczeniami określonymi w Regulaminie Abonentowi przysługują również środki ochrony przewidziane w innych przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, które obejmują prawo żądania wykonywania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji oraz żądania zapłaty odszkodowania.

20. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług.

21. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

22. Przepisu ust. 7 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez

reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

23. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 21 i 22, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 7 oraz ust. 13, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

24. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 2 pkt. b., niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

25. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 22, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

26. Operator 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.

27. Operator jest zobowiązany w miarę możliwości technicznych, do zapewnienia poprawnego dostępu do Pakietu Usług Multimedialnych.

28. W razie wystąpienia Awarii Operator zobowiązuje się do podjęcia działań Interwencyjnych i usunięcia Awarii średnio w ciągu 24 godzin, nie dłużej jednak niż w ciągu 36 godzin od momentu powzięcia wiadomości o Awarii, z wyłączeniem jednak dni ustawowo wolnych od pracy i świąt. W przypadku, gdy usunięcie Awarii wymaga podjęcia działań w Lokalu Abonenta, w którym zainstalowane jest Gniazdo Sieciowe lub Sprzęt Operatora, termin usunięcia Awarii liczony będzie od momentu udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii.

29. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym jest zainstalowane Gniazdo Sieciowe lub Sprzęt Operatora.

30. W przypadku niewłaściwego dostępu do Pakietu, powstałego z winy Operatora trwającego dłużej niż 36 godzin Abonentowi przysługuje obniżenie abonamentu o kwotę równą 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z 3 ostatnich miesięcy za każdy dzień niewłaściwego dostępu, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy (odszkodowanie za niewłaściwy dostęp).

31. W przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego terminu rozpoczęcia dostępu do Pakietu i świadczenia Usługi, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje użytkownikowi odszkodowanie od Operatora w wysokości 1/30 określonej w Umowie opłaty abonamentowej.

32. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

33. Wypłata odszkodowania wynikającego z ust. 4 i 5 niniejszego paragrafu następuje na podstawie uprzednio pozytywnie rozpatrzonej przez Operatora reklamacji złożonej przez Abonenta, w formie zaliczenia go na poczet zaległych lub przyszłych należności Operatora z tytułu świadczenia Usług na rzecz Abonenta, chyba, że Umowa, w związku z realizacją której Abonent złożył reklamację będzie już rozwiązana lub Abonent zwróci się z wnioskiem do Operatora o zwrot przyznanego odszkodowania (zwrot odszkodowania następuje na wskazane konto bankowe Abonenta lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 30 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Operatorowi do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).

34. Prowadzenie przez Operatora postępowania reklamacyjnego nie ogranicza prawa zgłaszającego do dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w postępowaniu sądowym.

VI TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

§ 28

1. W zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:

- a) dane dotyczące użytkownika;
 - b) komunikat elektroniczny;
 - c) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej;
 - d) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu elektronicznego lub wystawienia rachunku;
 - e) dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
2. Operator jest obowiązany poinformować użytkownika końcowego lub Abonenta w szczególności o:
- a) zakresie i celu przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych ich dotyczących;
 - b) możliwościach wpływu na zakres tego przetwarzania;
 - c) rodzaju danych transmisyjnych, które będą przetwarzane, oraz o okresie tego przetwarzania do celów marketingu usług komunikacji elektronicznej lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej.
3. Przetwarzanie danych transmisyjnych niezbędnych do celów naliczania opłat od użytkowników i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich jest dozwolone:
- a) po uprzednim poinformowaniu użytkownika o rodzaju danych transmisyjnych, które będą przetwarzane przez Operatora oraz o okresie tego przetwarzania;
 - b) tylko do końca okresu, w którym Operator może dochodzić roszczeń od Abonenta, a Abonent jest obowiązany je zaspokoić, lub do końca okresu, w którym Abonent może dochodzić roszczenia od Operatora, a ten Operator jest obowiązany je zaspokoić.
3. Operator może przetwarzać dane transmisyjne, o których mowa w ust. 2 pkt c, w zakresie i przez czas niezbędny do celów marketingu usług komunikacji elektronicznej lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej, jeżeli użytkownik wyraził na to zgodę.

VII. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

§ 29

1. Każda Usługa dostępu do Internetu ma limit prędkości łącza w zależności od wariantu wybranego przez Abonenta. Oznacza to, że treści, aplikacje i Usługi internetowe świadczone przez podmioty w Internecie, których wymagania w zakresie prędkości łącza nie są większe od wybranego wariantu Usługi dostępu do Internetu będą funkcjonować prawidłowo. Jeśli Usługa w Internecie ma większe wymagania, co do prędkości danych wówczas niezbędne jest wybranie wariantu Usługi dostępu do Internetu z większym limitem prędkości.
2. Prędkość transmisji danych wpływa na świadczoną Usługę w ten sposób, że im większa prędkość transmisji tym szybciej następuje pobieranie i wysyłanie danych i treści.
3. Abonent ma możliwość Zmiany Pakietu na Pakiet z większym limitem danych składając pisemne Zamówienie w Biurze Obsługi Klienta lub renegocjując warunki Umowy szczegółowo określone w §8.
4. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi a deklarowanymi w Umowie zastosowanie mają postanowienia Umowy i Regulaminu dotyczące odpowiedzialności Operatora za nienależyte wykonanie Usługi. Procedura zgłaszania przez Abonenta roszczeń z tego tytułu wskazana jest w Procedurze rozpatrywania reklamacji oraz Rozdziale V niniejszego Regulaminu.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści i formę publikacji dostępnych w Sieci Internet, z wyjątkiem tych na www.dolsat.pl
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet, jak również za starty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania, chyba że będą one następstwem okoliczności leżących po stronie Operatora.

8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednio do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.

9. Operator zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.

10. Operator może zastosować na swoich serwerach oprogramowanie:

a. pozwalające na odrzucanie wiadomości pocztowych zawierających wirusy komputerowe i robaki internetowe lub usuwanie z wiadomości pocztowych załączników je zawierających.

b. odrzucające wiadomości pocztowe uznane przez wiarygodne serwery RBL (Realtime Blackhole List) jako spam, czyli niechcianą, masowo rozesłaną pocztę. Jeżeli wiarygodne serwery RBL zakwalifikują wiadomość pocztową jako spam Abonent nie ma prawa dochodzić w stosunku do Operatora żadnych roszczeń z tytułu nieotrzymania takiej wiadomości.

11. Komputer osobisty, stanowiący Urządzenie, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien posiadać parametry określone w *Minimalnych wymaganiach sprzętowych Usług internetowych* udostępnionych w Serwisie internetowym Operatora oraz wydawanych Abonentowi wraz z Umową.

12. Czynniki, jakie mogą mieć wpływ na faktycznie osiąganą przez Abonenta prędkość, zarówno w zakresie, jak i poza zakresem kontroli Operatora to m.in. wzrost obciążenia Sieci w godzinach szczytu lub przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie przez użytkownika z urządzenia abonenckiego nieobsługującego prędkości określonej w Umowie (router Wi-Fi, karta sieciowa niższej kategorii), jednoczesne korzystanie z Usługi przez kilku użytkowników domowych, instalacja na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystanie z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (tłumienie sygnału spowodowane warunkami atmosferycznymi), warunki zawartej Umowy.

13. Na obniżenie prędkości osiąganych w ramach Usługi dostępu do Internetu mają także wpływ:

1) ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli,

2) ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,

3) stan Terminala abonenckiego w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika)

14. W ramach Usług dostępu do Internetu Operator określa w Cenniku prędkość minimalną, zwykle dostępną i maksymalną (deklarowaną).

a. **Prędkość minimalna** jest najniższą prędkością, jaką Operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową. Prędkość minimalna stanowi co najmniej 50% prędkości maksymalnej.

b. **Prędkość zwykle dostępna** to prędkość, uzyskania której Abonent może oczekiwać przez co najmniej 80% doby. Nie może być ona niższa niż prędkość minimalna ani wyższa niż prędkość maksymalna. Prędkość zwykle dostępna stanowi co najmniej 75% prędkości maksymalnej.

c. **Prędkość maksymalna** jest to prędkość, osiągnięcia której Abonent może oczekiwać przez co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi (co najmniej raz na dobę). Prędkość maksymalna to prędkość deklarowana w Umowie.

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.

15. Operator uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Operatora w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług, w szczególności wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy, z zastrzeżeniem ust. 32 oraz obowiązków nałożonych na Operatora przez przepisy obowiązujące.

16. Świadcząc Usługę dostępu do Internetu 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.

17. Operator stosuje następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana i cykliczna analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku awarii.

18. Procedury opisane w ust. 17 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 20 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.

19. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 6 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 24 godziny w Okresie Rozliczeniowym. Przerwy te nie będą traktowane jako przerwa w świadczeniu Usług uprawniająca do odszkodowania za niewłaściwy dostęp.

20. Operator przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Operator może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem Panelu Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu internetowego Operatora. W szczególnych przypadkach, Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Operator może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym Operatora.

21. Operator będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osoba fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia ust. 20, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Operator wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona. Przez naruszenie danych osobowych, które może wywrzeć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta lub użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.

22. Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 20, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

23. Zarządzanie ruchem sieciowym ma na celu utrzymanie i polepszenie, jakości Usług poprzez: rozłożenie ruchu na kilka głównych łączy dostępowych i ochronę przed ich całkowitym wysyceniem oraz uruchomienie mechanizmów ochrony przed atakami oraz niepożądanym ruchem generowanym przez oprogramowanie złośliwe, które ma wpływ na stabilność działania Usług. Środki zarządzania ruchem nie wpływają w żaden sposób na możliwość utraty prywatności użytkowników końcowych i bezpieczeństwo ich danych osobowych.

24. Inne Usługi świadczone przez Operatora nie wpływają na jakość i parametry Usługi Internetu.

25. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

26. Nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.

27. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usług dostępu do Internetu.

28. Dotychczasowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.

29. Dotychczasowy i nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet są obowiązani zapewnić możliwość realizacji uprawnień Abonenta, o których mowa w ust. 25 i 26, przez stworzenie odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych.

30. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w uzgodnionym z Abonentem terminie dotychczasowy dostawca usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.

31. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego z Abonentem wówczas wypowiedzenie z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą. Abonentowi od nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego zapewnianego przez Prezesa UKE.

32. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, w ramach której Operator zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

33. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o którym mowa w ust. 25, nie pobiera się opłat od Abonenta.

34. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w ust. 25, z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usługi za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

35. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w ust. 25, z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet.

36. W przypadkach, o których mowa w ust. 34 i 35, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 26, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.

VIII. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII

§ 30

1. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie.
2. Na życzenie Abonenta telefoniczny numer abonencki może zostać odpłatnie zmieniony po wniesieniu opłaty zgodnej z Cennikiem.
3. W ramach Umowy mogą być blokowane połączenia na numery o podwyższonej opłacie np. rozrywkowe 0700. Operator zastrzega sobie możliwość rozszerzania listy blokowanych numerów.
4. Usługa nie gwarantuje przekazywania identyfikacji telefonicznego numeru abonenckiego do innych sieci krajowych i zagranicznych.
5. Rezygnacja z Usług głosowych jest możliwa po opłaceniu należności za wykonane połączenia.
6. Wraz z uruchomieniem Usług głosowych przekazywane są Abonentowi dane logowania do systemu biling online poprzez Panel Abonenta.
7. W Panelu Abonenta przechowywany jest biling dotyczący bieżącego i dwóch poprzednich okresów rozliczeniowych, Abonent ma również możliwość monitorowania wykorzystania usługi (pakietu minut).
8. Operator powiadamia Abonenta o:
 - 1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu;
 - 2) całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu, nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.
9. Obowiązek powiadomienia Abonenta, o którym mowa w ust. powyżej, uważa się za wykonany, jeżeli Operator wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.
10. Operator na pisemny wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta umożliwia za dodatkową opłatą zgodną z Cennikiem otrzymanie bilingu w formie wydruku.
11. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za nawiązywane w ramach Usługi Połączenia.
12. Opłata za Połączenia płatna jest niezależnie od Abonamentu.

13. W przypadku zalegania Abonenta z opłatami za połączenia lub z tytułu abonamentu Operator zastrzega sobie prawo w ramach prowadzonych działań windykacyjnych na pierwszym etapie zastosować blokadę połączeń wychodzących, w kolejnych działaniach całkowitą blokadę dostępu do Usługi.

14. Podstawą do wyliczenia opłat za Połączenia jest faktyczny czas połączenia rozumiany jako upływ czasu od momentu zgłoszenia się odbiorcy połączenia do momentu zakończenia połączenia.

15. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

16. Szczegółowe warunki przenoszenia przydzielonego numeru telefonu określa *Regulamin przenoszenia przydzielonego numeru telefonu przy zmianie operatora* dostępny w Biurze Obsługi Klienta oraz na www.dolsat.pl

17. Operator zapewnia Abonentowi dla usług o podwyższonej opłacie określenie w Umowie progu kwotowego brutto tj.: 0,00 zł, 35,00 zł, 100,00 zł, 200,00 zł, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Operator będzie obowiązany do:

- a. niezwłocznego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia,
- b. zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

18. Blokada nie obejmuje bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.

19. Jeżeli Abonent nie wskaże progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie domyślny próg to 35,00 zł.

20. Abonent ma możliwość żądania nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących i przychodzących z numerów o podwyższonej opłacie.

IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI KABLOWEJ

§ 31

1. Zmiany częstotliwości nadawania kanałów nie stanowią zmiany Umowy. O zmianach takich Operator powiadomi Abonenta na planszach informacyjnych DOLTEXT, scroll'u na kanale TKB, na stronie www.dolsat.pl lub fakturach abonenckich.
2. O planowanych zmianach oferty programowej Abonenci zostaną poinformowani na piśmie, nie później niż na miesiąc przed dokonaniem planowanej zmiany. Na żądanie Abonenta, Operator będzie informował go o powyższym drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. O nieplanowanych zmianach oferty programowej, w tym w szczególności wynikających z niezapowiedzianego zaprzestania nadawania programu, o zmianie częstotliwości, na której rozprowadzane są Programy radiowe lub telewizyjne, jak również o zmianie systemu kodowania, Abonenci zostaną poinformowani na kanale informacyjnym Operatora, w Serwisie internetowym lub na piśmie, o ile będzie to możliwe.
3. Zmiana oferty programowej nie wymaga uzyskania odrębnej zgody Abonenta, jednakże Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy. Oświadczenie powinno zostać złożone nie później niż do dnia poprzedzającego dokonanie zmiany. Umowa ulega rozwiązaniu w trybie przewidzianym w Umowie.
4. Operator może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w zakresie danego Pakietu, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
5. Operator zastrzega sobie prawo do rozszerzania oferty programowej bez zmiany ceny abonamentu.
6. Operator realizuje postanowienia Zmiany Pakietu w terminie nie dłuższym niż 1 (jeden) miesiąc od daty podpisania aneksu do Umowy lub złożenia wniosku w Biurze Obsługi Klienta, z pierwszym dniem nowego okresu rozliczeniowego, pobierając w okresie oczekiwania na realizację zmiany Pakietu opłaty zgodne z dotychczasowymi warunkami Umowy.
7. Operator nie odpowiada za przerwy w nadawaniu programów, z przyczyn leżących po stronie nadawcy.
8. Operator zastrzega sobie prawo świadczenia dostępu do Pakietu specjalnego, nie ujętego w Cenniku, na podstawie zawartego z Abonentem porozumienia.
9. Wraz z Usługą telewizji kablowej naliczana jest opłata za dostęp do cyfrowych Usług TV HD, wskazana w aktualnym Cenniku Usług Multimedialnych.

10. W ramach Usługi telewizji kablowej Operator gwarantuje rozprowadzanie programów określonych w załączniku do Umowy lub Cenniku.

11. Operator może dostarczać w ramach Usługi telewizji kablowej bez dodatkowych opłat Programy Analogowe stanowiące Usługę dodatkową. Rodzaj i ilość Programów Analogowych stanowiących Usługę dodatkową w ramach Usługi telewizji kablowej określana jest przez Operatora.

12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów, jak również Operator nie odpowiada za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane złą jakością urządzeń odbiorczych Abonenta.

13. Operator umożliwi Abonentowi dostęp do Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD poprzez Sprzęt/ Terminal HD gwarantujący odcodowanie i odbiór Programów wchodzących w skład Pakietu. Za dostęp do Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD Abonent zobowiązuje się wносить na rzecz Operatora opłatę zgodną z Cennikiem Usług Multimedialnych, chyba że Regulamin promocji organizowanej przez Operatora stanowi inaczej.

14. Operator zapewnia Abonentowi wymianę Sprzętu lub jego części oraz pośredniczy w wykonywanej przez Operatora naprawie Sprzętu lub jego części na następujących zasadach:

(a) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się w trakcie instalacji lub w okresie eksploatacji ukrytych wad technicznych Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili wydania Sprzętu Abonentowi;

(b) odpłatnie - w przypadku innych uszkodzeń niż wada określona w punkcie (a). Jeżeli uszkodzenie Sprzętu można usunąć w drodze naprawy Abonent pokrywa koszt tej naprawy. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia, którego nie można usunąć w drodze naprawy, Abonent pokrywa pełną wartość Sprzętu.

15. Wymiana lub naprawa Sprzętu nastąpi po dostarczeniu przez Abonenta wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Sprzętu do Operatora.

16. Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej. Używanie Sprzętu dopuszczalne jest wyłącznie w obrębie Lokalu Abonenta określonym w Umowie.

17. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie. W szczególności Abonent nie jest uprawniony do otwierania Sprzętu oraz zrywania nalepki z numerem seryjnym Sprzętu. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu ponosi Abonent.

18. Abonent odpowiedzialny jest za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, jak również za wszelkie inne szkody w Sprzęcie lub dotyczące Sprzętu powstałe w okresie od wydania Sprzętu Abonentowi do jego zwrotu, poza szkodami wynikłymi: (1) ze zużycia Sprzętu będącego następstwem prawidłowego jego używania lub (2) z ukrytych wad technicznych Sprzętu opisanych w ust.14 pkt.(a).

19. Wydanie Abonentowi Sprzętu zastępującego Sprzęt utracony nastąpi po zapłaceniu przez Abonenta odszkodowania w wysokości określonej w Cenniku do rąk Operatora, przy odbiorze Sprzętu.

20. Abonent zobowiązuje się do nieudostępniania Sprzętu osobom trzecim (poza osobami wspólnie zamieszkującymi z Abonentem) w żaden sposób, a w szczególności poprzez podnajmowanie go lub oddawanie do bezpłatnego używania, jak też do nieudostępniania tym osobom programów (sygnału) odbieranych przy pomocy Sprzętu.

21. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu Operatorowi w terminie 7 dni od daty rozwiązania Umowy. W przypadku opóźnienia w wykonaniu powyższego obowiązku, Abonent uiszcza na rzecz Operatora karę umowną w wysokości 800,00 (osiemset) złotych. Zapłata ww. kary umownej nie zwalnia Abonenta od obowiązku zwrotu Sprzętu. W przypadku nie dokonania zwrotu Sprzętu, pomimo wystosowania przez Operatora po upływie ww. terminu dodatkowego wezwania do zwrotu Sprzętu, Abonent jest zobowiązany, na podstawie żądania Operatora (w formie noty) do zapłaty Operatorowi odszkodowania w wysokości określonej w Cenniku. Ponadto Abonent pokryje koszty poniesione przez Operatora w związku z koniecznością odbioru przezeń Sprzętu z miejsca, w którym będzie się on znajdował po upływie miesiąca od wygaśnięcia/rozwiązania Umowy.

22. Jeśli w chwili zwrotu Sprzętu Operator stwierdzi, iż Sprzęt znajduje się w stanie niekompletnym lub w stanie pogorszonym (niebędącym następstwem zwykłego użytkowania), Abonent będzie zobowiązany do naprawienia wynikłej stąd szkody (zapłaty odszkodowania) zgodnie z Cennikiem lub na podstawie noty wystawionej przez Operatora.

23. Abonent przyjmuje do wiadomości, że nie jest właścicielem Sprzętu i nie jest uprawniony do jakiegokolwiek nim rozporządzania.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 32

Abonent zobowiązuje się do:

1. nierozpowszechniania w Sieci bądź w Internecie informacji lub danych niezgodnych z prawem polskim, w szczególności nielegalnego oprogramowania, oraz do stosowania się do zasad etyki sieciowej,
2. niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci lub Internetu,
3. niepodejmowania działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci bądź w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników, w szczególności zmian ustawień Terminalu abonenckiego,
4. niedołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci publicznej,
5. niedołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami,
6. niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych,
7. niezwłocznego powiadamiania Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi,
8. ochrony oraz nieudostępniania swojego hasła dostępowego do korzystania z Panelu Abonenta,
9. zgłaszania awarii, usterek i przerw w świadczeniu Usługi w dniu, w którym stwierdził wystąpienie ww. nieprawidłowości,
10. przestrzegania postanowień zawartych w Warunkach Właściwego Użytkowania Usług Internetowych dostępny w Biurze Obsługi Klienta oraz na www.dolsat.pl

§ 33

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet, posługujących się jego Kodem i hasłem dostępowym.
2. Abonent odpowiada za wszelkie zrealizowane Usługi z jego Urządzenia dostępowego, niezależnie od tego, kto był zleceniodawcą lub użytkownikiem ww. Usług.
3. W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień §32 oraz Warunków Właściwego Użytkowania Usług Internetowych Operator wezwie Abonenta do zaprzestania naruszeń, wyznaczając w tym celu odpowiedni termin, a po jego bezskutecznym upływie może zwiesić świadczenia Usług Multimedialnych bez odszkodowania dla Abonenta, a następnie rozwiązać Umowę.
4. Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet lub Usług Operatora ani zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią włącznie.
5. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa w ust. 4, uważane są w szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo zwiesić świadczenie Usług bez odszkodowania dla Abonenta, a następnie rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, a ponadto podjąć inne działania przewidziane prawem.
6. Niezależnie od postanowień ust. 5 powyżej, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczoną Usługą, Operator uprawniony jest do podjęcia przewidzianych prawem środków, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża temu bezpieczeństwu, przerywania lub ograniczenia świadczenia Usługi służącej do wysyłania takich komunikatów.
7. Abonent nie ma prawa do przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy, niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204) oraz innych przepisów odnoszących się do świadczenia takich Usług.

§ 34

Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminalu abonenckiego.

§ 35

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. niewłaściwą ochronę danych w Terminalu abonenckim, w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich,
- b. treść i zawartość danych transmitowanych przez Sieć i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,
- c. treść i zawartość reemitowanych programów radiowych i telewizyjnych,
- d. wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek: siły wyższej, wadliwego działania łączy innych operatorów, nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminalu abonenckiego lub awarii zasilania energetycznego linii kablowej zasilającej budynek.
- e. straty jakie poniósł Abonent na skutek przerw i zakłóceń w dostępie do Pakietu Usług Multimedialnych bez względu na ich przyczynę.
- f. następstwa udostępnienia osobom trzecim przez Abonenta Kodu i hasła dostępowego umożliwiających dokonywanie m.in. zamówień drogą elektroniczną oraz zmian w Umowie.

§ 36

Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci lub innych źródeł.

§ 37

Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora lub upoważnione przez niego podmioty do celów związanych z wykonywaniem Umowy.

§ 38

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, przepisy wykonawcze do ustawy oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 39

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień Umowy Abonenckiej zawartych w Regulaminie i Cenniku. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian:

- a. w formie pisemnej wraz z fakturą za świadczoną Usługę
- b. w formie przesyłki elektronicznej opatrzonej podpisem elektronicznym, o ile Abonent złożył takie żądanie i ma założone konto w domenie www.dolsat.pl lub zamówił Usługę eFaktury lub podał inne konto e-mail do kontaktu.

2. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie i Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie i Cenniku, niezależnie od tego, czy została ona zawarta na czas nieokreślony czy też na czas określony, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług, jest wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powoduje obniżenie cen Usług lub dodania nowej Usługi, ma charakter wyłącznie administracyjny i nie pociąga za sobą negatywnych skutków dla Abonentów lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

4. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony w przypadkach, o których mowa w ust. 3 na zasadach tam wskazanych, a także jeśli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. powyżej, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Operator może zmienić

warunki umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak największym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.

5. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 3, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w §3 ust. 6, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

6. W przypadku, gdy Abonent nie zaakceptuje zmian, o których mowa w ust. 1, przysługuje mu prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem terminu określonego w §16 ust. 1 Regulaminu. W razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. Nie skorzystanie z prawa do wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od daty przekazania informacji o zmianie postanowień zawartych w Regulaminie lub w Cenniku traktowane będzie jako akceptacja wprowadzonych zmian przez Abonenta.

7. W przypadku, gdy Abonent nie akceptując planowanych zmian postanowień Regulaminu lub Cennika wypowiada Umowę, przez cały okres jej wypowiedzenia w stosunku do Abonenta obowiązuje brzmienie Regulaminu i Cennika bez uwzględnienia zmian, na które Abonent nie wyraził zgody.

§ 40

Regulamin obowiązuje **od dnia 10.11.2024 r.**

Załącznik nr 1 do Regulaminu

.....
(imię i nazwisko Abonenta)

.....
(adres świadczenie usługi)

DOLSAT Sp. z o.o.
Ul. Wojska Polskiego 23c
97-400 Belchatów

Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy

Niniejszym oświadczam, że **odstępuję** od umowy o zapewnienie możliwości korzystania z pakietu usług multimedialnych zawartej w dniu _____ z DOLSAT Sp. z o.o. z siedzibą w Belchatowie przy ul. Wojska Polskiego 23c.

Jednocześnie Abonent oświadcza, że został poinformowany, iż zgodnie z art. 304 Prawa Komunikacji Elektronicznej:

Art. 304. 1. Dostawca usług telekomunikacyjnych może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, została wypowiedziana przez abonenta lub przez tego dostawcę z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.

2. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, nie przysługuje w przypadku:

1) wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe,(...)

3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, nie może przekroczyć:

1) z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, wskazanej w [Umowie Abonenckiej], które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy,

2) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, wskazanej w [Umowie Abonenckiej], które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

Belchatów ,dnia _____

.....
(podpis Abonenta)