

## REGULAMIN

### ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Scoon Hardware Lab Krzysztof Skuneczny z siedzibą w Przemysłu (37-700), ul. Franciszkańska 2

#### § 1 DEFINICJE

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
2. Aktywacja – rozpoczęcie świadczenia Usługi
3. Aparat telefoniczny – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług telefonii bądź Usług telefonii mobilnej.
4. Awaria – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Odbiornika lub Terminala Abonenta;
5. Biuro Obsługi Klienta – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy (dalej BOK);
6. Cennik – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora [www.scoon.pl](http://www.scoon.pl) oraz w BOK na każde żądanie Abonenta;
7. IBOK – Internetowe Biuro Obsługi Klienta/Abonenta dostępne pod adresem [ibok.scoon.pl](http://ibok.scoon.pl);
8. Instalacja – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
9. Kaucja – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
10. Karta SIM – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi/Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług ruchomych świadczonych przez Operatora, której przypisano: Numer abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
11. Kod PIN – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
12. Kod PUK – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
13. Limit transferu danych / połączeń – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany, lub minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług mobilnych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu w ciągu okresu rozliczeniowego;
14. Lokal – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
15. Numer abonencki – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
16. Odbiornik telewizyjny – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
17. Oferta Operatora – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu z wyszczególnieniem cen, dostępny w BOK oraz na stronie internetowej Operatora [www.scoon.pl](http://www.scoon.pl).
18. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług
19. Operator – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – Scoon Hardware Lab Krzysztof Skuneczny z siedzibą w Przemysłu (37-700) ul. Franciszkańska 2, NIP 7952311082, wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych nr 10162.
20. Opłata Jednorazowa – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
21. Opłata Abonamentowa – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
22. Pakiet – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
23. Próg kwotowy – stosowany w przypadku Usługi telefonii bądź Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy dla usług o podwyższonej opłacie wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie;
24. Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania

jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy;

25. Przerwa techniczna – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;

26. Regulamin – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;

27. Sieć Operatora – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;

28. Siła Wyższa – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;

29. Terminal – komputer wykorzystywany przez Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych;

30. Tytuł prawny do lokalu – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu;

31. Umowa – umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie;

32. Urządzenie dostępowe – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Terminala Abonenta, w tym Dekoder do odbioru telewizji cyfrowej;

33. Urządzenie końcowe – urządzenie umożliwiające korzystanie z Usługi, w tym Aparat telefoniczny, Odbiornik telewizyjny bądź Terminal;

34. Usługi – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych oraz zapewnianiu dostępu do telefonii stacjonarnej;

35. Usługi internetowe – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet;

36. Usługi mobilne – zapewnienie Abonentowi dostępu do usług głosowych, usług transmisji danych, usług przesyłania SMS i MMS oraz innych usług telekomunikacyjnych poprzez ruchomą sieć telekomunikacyjną, które dzielą się na Usługi telefonii mobilnej oraz Usługi Internetu mobilnego.

37. Usługi telefonii – zapewnienie dostępu do sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych

38. Usługi telewizji – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej lub cyfrowej;

39. Usługi telewizji na życzenie (VOD) - usługa umożliwiająca oglądanie pozycji lub Pakietów z Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora, w dowolnie wybranym przez Abonenta czasie; Usługa dostępna jest jako jeden z pakietów Usług Operatora;

40. Zakończenie sieci – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług;

## § 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.

2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach: a) niniejszym Regulaminie,

b) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych;

c) Cenniku,

d) innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora i określonych w Umowie;

3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.

4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili zawarcia Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.

6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie internetowej [www.scoon.pl](http://www.scoon.pl) oraz w BOK, na każde żądanie Abonenta.

7. Połączenia z numerami alarmowymi zapewniane są wyłącznie w usługach telefonii.

8. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu zakończenia sieci wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.

### § 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.

2. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, w tym za pomocą formularza udostępnionego na stronie [www.scoon.pl](http://www.scoon.pl)

3. W przypadku zawarcia Umowy poza BOK lub na odległość Abonent uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.

4. Przy zawieraniu Umowy Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:

- imienia i nazwiska,
- adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
- adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
- numeru PESEL;
- nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;
- zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;
- adresu poczty elektronicznej;

Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych uregulowane są w Umowie.

5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

- dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
- pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;

6. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków

wskazanych w ustępie 4 i 5 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.

7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości trzykrotności opłat abonamentowych. W przypadku, gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.

8. W przypadku wyrażenia chęci przez abonenta należącego do innego operatora w zakresie zmiany dotychczasowego dostawcy usług dostępu do Internetu i przejścia do Operatora, abonent dokonuje zmiany poprzez wypełnienie odpowiedniego wniosku dedykowanego na tę okoliczność umieszczonego w specjalnym przeznaczonym kanale sprzedażowym. Abonentowi przysługuje prawo żądania we wniosku zachowania ciągłości usług, co skutkuje aktywacją usługi w przeciągu 1-go dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z poprzednim operatorem.

9. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta.

### § 4 WYKONANIE INSTALACJI

1. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą jednorazowej Opłaty instalacyjnej, zawierającej się w opłacie Aktywacyjnej określonej w Cenniku.

2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.

3. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda optycznego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z

technicznego punktu widzenia.

4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.

6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.

7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.

8. Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż 1 Zakończenia sieci przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Operatora.

9. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.

10. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.

11. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy

Stronami.

#### **§ 5 URZĄDZENIE DOSTĘPWE / URZĄDZENIA KOŃCOWE**

1. W przypadku, gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Operator sprzeda lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe wolne od wad.

2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.

3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:

- a) pozostaje ono własnością Operatora
- b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
- c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego.
- d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą.
- e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną.
- f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
- g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych.
- h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i).
- i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub



rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora.

j) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim.

k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Operatorowi w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na warunkach określonych w Umowie.

4. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:

a) z chwilą zapłaty ceny Urządzenie dostępowe staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego, a także przewidywać, że sprzedaż nastąpi na warunkach promocyjnych.

b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia.

c) Z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia.

d) Urządzenie dostępowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.

e) Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi; samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.

f) zakres odpowiedzialności Operatora za wady Urządzenia dostępowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego, która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia dostępowego.

5. Operator może oferować do sprzedaży Abonentowi Urządzenia końcowe, w szczególności Aparaty telefoniczne. Postanowienia ust. 4 niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie do sprzedaży Urządzeń końcowych.

6. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w postaci blokad SIM bądź innych mających podobny skutek, w udostępnionych lub sprzedanych Urządzeniach dostępowych bądź Urządzeniach końcowych.

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

W przypadku usług stacjonarnych Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji. Na

życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.

Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika i Terminala Abonenta. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika i Terminala Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie. W przypadku Usług mobilnych Operator rozpocznie świadczenie usług nie później niż w terminie 24 godzin od zawarcia Umowy. W przypadku Usług telefonii stacjonarnej i mobilnej, wiążących się z przeniesieniem numeru Abonenta od dotychczasowego dostawcy usług aktywacja Usług nastąpi z chwilą przeniesienia tego numeru przez dotychczasowego dostawcę usług do sieci Operatora. Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

#### **§ 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA**

1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:

a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;

b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszony;

c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;

d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;

e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie

świadczenia Usług;

f) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia potwierdzone jest przez Operatora na piśmie;

2. W przypadku, gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony okres jej trwania ulega przedłużeniu o okres trwania zawieszenia świadczenia Usług;

3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym;

#### **§ 8 OPŁATY**

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat abonamentowych i Opłat jednorazowych przelewem na rachunek bankowych wskazany na fakturze VAT.

2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

3. Opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie do 15-stego dnia każdego miesiąca z góry. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jej świadczenia.

4. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym, a także Opłaty jednorazowe za czynności wykonane przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym Abonent zobowiązany jest uiszczać w kolejnym Okresie rozliczeniowym w wysokości i terminie wskazanym na fakturze VAT.

5. Faktura VAT doręczana jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta faktura VAT może być doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub być udostępniony na koncie Abonenta w IBOK.

6. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.

7. Opłaty miesięczne, Opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz / lub w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora [www.scoon.pl](http://www.scoon.pl) a także w BOK na każde żądanie Abonenta.

8. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłat na rzecz Operatora przekraczającego jeden okres rozliczeniowy Operator wzywa Abonenta do zapłaty udzielając mu dodatkowego 14 dniowego terminu do dokonania zapłaty. W przypadku braku zapłaty Operator uprawniony jest do wstrzymania świadczenia Usługi lub ograniczenia dostępności Usługi (np. wyłączenia możliwości wykonywania połączeń wychodzących przy Usłudze telefonii, przy czym nie wpływa to na możliwość wykonywania połączeń na numery

alarmowe) do czasu dokonania zapłaty zaległych należności przez Abonenta. Za okres wstrzymania świadczenia Usługi nie są pobierane Opłaty.

9. W przypadku, gdy opóźnienie w zapłacie Opłat przekracza dwa okresy rozliczeniowe Operator może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym z zachowaniem trybu wskazanego w Umowie.

#### **§ 9 ZMIANA PAKIETU I ZAMAWIANIE DODATKOWYCH OPCJI USŁUGI**

1. Abonent może dokonywać zmian Pakietu i zamawiać dodatkowe opcje usługi w każdym momencie trwania Umowy, o ile nie zalega z Opłatami na rzecz Operatora i o ile możliwość zmiany Pakietu nie została ograniczona lub wyłączona w Regulaminie promocji w oparciu o który świadczona jest Usługa.

2. Abonent może składać zamówienia na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usługi w BOK oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej, IBOK, telefonicznie a także poprzez wybranie odpowiedniej opcji na ekranie Odbiornika telewizyjnego pilotem.

3. Operator utrwała oświadczenie Abonenta i przechowuje je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Operator utrwała całą rozmowę telefoniczną. Operator udostępnia treść oświadczenia Abonentowi na każde jego żądanie.

4. W przypadku zmiany Pakietu na odległość (za pośrednictwem poczty elektronicznej, IBOK, telefonicznie a także poprzez wybranie odpowiedniej opcji na ekranie Odbiornika telewizyjnego pilotem) Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie w terminie ustalonym z Abonentem, wskazując zakres, termin i treść zmian, w tej samej formie w jakiej zawarta została Umowa, na trwałym nośniku. Gdy Abonent tego zażąda potwierdzenie doręczane jest w formie pisemnej.

5. W przypadkach wskazanych w ust. 4 Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty doręczenia potwierdzenia o którym mowa w ust. 4. Jeśli Operator nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 12 miesięcy i liczy się go od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Celem odstąpienia należy złożyć oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora. Jeśli Operator na żądanie Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, wówczas Abonent, który skorzysta z prawa odstąpienia od Umowy zobowiązany będzie do zapłaty należności za świadczoną Usługę, za okres od

rozpoczęcia jej świadczenia na zmienionych warunkach, do dnia odstąpienia od Umowy.

6. W przypadku zmiany Pakietu lub zamówienia dodatkowych opcji Usługi w obecności Przedstawiciela Operatora poza BOK Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.

#### **§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA**

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi Opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu.

2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.

3. W przypadku nie powiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.

4. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:

- a) naruszania lub ingerowania w Sieć, Urządzenia Sieci oraz w Instalację, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
- b) ingerowania w Urządzenia dostępne będące własnością Operatora;
- c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
- d) zakłócania działania Sieci;
- e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
- f) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
- g) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszającego prawa autorskie rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
- h) podejmowania działań powodujących ingerowanie

lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.

5. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 10 pkt.4 Operator uprawniony jest do:

- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
- b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

6. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom naruszając z przyczyn leżących po jego stronie postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.

7. W przypadku wskazanym w ust. 6 Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

#### **§ 11 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA**

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem.

2. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu Sieci Operatora oraz ustalonych w Umowie Progów kwotowych Usługi w przypadku Usługi telefonii i Usługi telefonii mobilnej lub limitów przesyłu danych w przypadku Usługi Internetu lub Usługi Internetu mobilnego.

3. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.

4. Operator na bieżąco monitoruje poziom ruchu w Sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych Usług.

5. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w BOK jak i telefonicznie, w godzinach pracy BOK.

6. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie [www.scoon.pl](http://www.scoon.pl) poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na której takie informacje są publikowane.

7. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 12.

8. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 2 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i na stronie internetowej [www.scoon.pl](http://www.scoon.pl)

#### **§ 12 Serwis TECHNICZNY**

1. Operator świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii, a także inne usługi związane z obsługą Instalacji, w tym jej przeróbkami, rozbudową, przeniesieniem do innego Lokalu i innymi czynnościami wskazanymi w Cenniku.

2. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług w BOK osobiście w godzinach pracy Biura, telefonicznie na nr: 16 733 99 99 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [kontakt@scoon.pl](mailto:kontakt@scoon.pl)

3. Zgłoszenie powinno zawierać: adres z podaniem numeru bloku i numeru mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.

4. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

5. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 8 do 16 w dni powszednie.

6. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:

a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika, Terminala lub Aparatu telefonicznego Abonenta;

b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,

c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.

#### **§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.

2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług, na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.

3. Zwrot Opłaty miesięcznej i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w tym gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynika:

a) ze stanu technicznego Odbiornika lub Terminala Abonenta;

b) z uszkodzeń wyrządzonych przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;

c) z wystąpienia Siły Wyższej – w tym zjawisk atmosferycznych takich jak burze, wyładowania atmosferyczne, porywisty wiatr, śnieżyce;

d) z działania osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;

e) z zaprzestania nadawania programów przez nadawców.

5. Operator nie odpowiada za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych oraz za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta oraz dostępne dla Abonenta w sieci Internet.

6. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania



lub nienależytego wykonania Umowy w stosunku do Abonentów niebędących konsumentami nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

#### §14 REKLAMACJE

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamacja może być wniesiona również w przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi internetowej, a wykonaniem Usługi internetowej zgodnie z umownymi parametrami jakościowymi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operator rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników Operatora. Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników Operatora albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników Operatora;

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, 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 reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;

e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia

umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji polegającej na niedotrzymaniu 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 o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący 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 lit. g.);

i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. 5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników Operatora, nie spełnia warunków określonych w pkt. 4, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona została w sposób inny i nie spełnia warunków określonych w Regulaminie, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości,

jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. 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. Postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

9. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

10. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- b) informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego;
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w drodze pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

12. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

13. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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. Stosuje się przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.

14. Przepisu pkt. 12 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. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi:

- a) potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
- b) Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - ba) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - bb) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - bc) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - bd) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 14 ust. 4 h;
  - be) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku

gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w drodze pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

bf) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

15. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób pkt 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, 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.

16. 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.

#### **§14A SPORY KONSUMENCKIE ORAZ POSTĘPOWANIE PRZED STAŁYMI POLUBOWNYMI SĄDAMI KONSUMENCKIMI PRZY PREZESIE UKE**

1. Podmiotem uprawnionym zgodnie z ustawą z dn. 23.09.2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich jest Prezes UKE.

2. Po wyczerpaniu uprawnień reklamacyjnych, o których mowa w §14, Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania ws. pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. Prezes UKE jest nadto uprawniony do wszczęcia tego postępowania z urzędu, gdy wymaga tego ochrona Konsumenta. Szczegółowe zasady oraz tryb rozstrzygnięcia sporów określa ustawa, o której mowa w ust.1 powyżej oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

3. Przy Prezesa UKE funkcjonują stałe polubowne

sądy konsumenckie, zwane dalej "sądami polubownymi", tworzone na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub operatorów pocztowych.

4. Sądy polubowne rozpatrują m.in. spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi;

5. W postępowaniu przed sądami polubownymi w zakresie nieuregulowanym ustawą stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.

#### **§15 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI**

1. Usługa telewizji świadczona jest na podstawie Umowy trójstronnej, zawartej pomiędzy Abonentem, Operatorem i EVIO Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu oraz EVIO Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu. EVIO Polska Sp. z o.o. oraz EVIO Sp. z o.o. są dostawcami Usługi telewizji, przy czym na postawie udzielonego przez EVIO Polska Sp. z o.o. oraz EVIO Sp. z o.o. pełnomocnictwa wszystkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy wobec Abonenta wykonuje Operator. Operator ponosi także wobec Abonenta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.

2. Operator może udostępniać Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, nie objęte Pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie jaki i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany Umowy.

3. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.

#### **§ 16 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI VOD**

1. Usługa VOD dostępna jest jako odrębny Pakiet i może być świadczona na rzecz Abonentów korzystających z dostępu do Usługi telewizji cyfrowej z wykorzystaniem Dekodera.

2. Aktywacja Usługi VOD polega na wybraniu z menu Dekodera opcji wypożyczalni VOD, umożliwiającej korzystanie z Usługi VOD.

3. Korzystanie z Usługi VOD polega na wybraniu przez Abonenta pozycji znajdującej się w wypożyczalni VOD i uruchomieniu sygnału umożliwiającego korzystanie z tej konkretnej pozycji, przy pomocy Dekodera i po dokonaniu autoryzacji hasłem VOD. Uruchomienie sygnału przez Abonenta wiąże się z dokonaniem

zakupu danej pozycji. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji niezwłocznie po dokonaniu jej zakupu, przez określoną w opisie tej pozycji liczbę godzin, liczoną od momentu jej zakupu.

4. Hasło VOD definiowane jest przez Abonenta w menu Dekodera. Abonent zobowiązuje się zabezpieczyć hasło VOD i nie udostępniać go osobom trzecim, a także chronić przed utratą. Zakupy pozycji dokonane przy użyciu hasła VOD wywołują skutki prawne dla Abonenta, chyba że Abonent zawiadomi Operatora o utracie hasła VOD.

5. Wykaz aktualnie dostępnych pozycji w ramach wypożyczalni VOD i ich opis, a w szczególności okres dostępu i opłata za wypożyczenie, dostępne są przez menu Dekodera na ekranie Urządzenia końcowego.

6. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji wielokrotnie w okresie dostępu, chyba że w opisie pozycji wskazano, że jest ona dostępna jednorazowo. Po upływie okresu dostępu Abonent traci możliwość korzystania z zakupionej pozycji.

7. W celu dokonania zakupu pozycji przeznaczonej wyłącznie dla dorosłych Abonent zobowiązany jest ustalić w dekodерze odrębny od hasła VOD kod PIN specjalny. Dostęp do pozycji przeznaczonych wyłącznie dla dorosłych, w tym w szczególności o treści o charakterze erotycznym jest możliwe tylko po podaniu kodu PIN specjalnego. Abonent jest odpowiedzialny za brak zabezpieczenia kodu PIN specjalnego przed dostępem osób niepełnoletnich, bądź jakichkolwiek innych osób, którym nie jest znany charakter prezentowanych tam treści lub które nie życzą sobie kontaktu z takimi treściami.

8. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat za zakup pozycji w wysokości określonej w opisie pozycji. Abonent zobowiązany jest zapoznać się z opisem pozycji i określoną dla niej opłatą przed rozpoczęciem korzystania z tej pozycji. Każdorazowy zakup pozycji oznacza zgodę Abonenta na obciążenie go Opłatą za zakup pozycji. Opłata naliczana jest każdorazowo po dokonaniu zakupu pozycji w trybie wskazanym w ust. 3 niniejszego paragrafu, niezależnie czy Abonent następnie faktycznie skorzysta z zakupionej pozycji.

9. Pozycje dostępne w ramach Usługi VOD chronione są prawem autorskim. Korzystając z pozycji, Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa oraz warunków korzystania z pozycji określonych przez uprawnione podmioty, w szczególności korzystanie z pozycji ograniczone jest do dozwolonego użytku własnego.

10. W przypadku, gdy Operator poweźmie uwiarygodnioną wiadomość, że Abonent narusza prawo lub prawa osób trzecich w związku z

korzystaniem z Usługi, przysługuje mu prawo do wstrzymania Usługi telewizyjnej lub dostępu do usług cyfrowych (co wiąże się z brakiem możliwości korzystania z Usługi VoD), po uprzednim wystąpieniu wezwania do zaniechania naruszeń i wyznaczeniu dodatkowego 7 dniowego terminu do zaniechania naruszeń.

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

1. Operator przydziela Abonentowi adres IP będącym numerem identyfikującym Terminal Abonenta w Sieci.
2. W przypadku stosowania przez Abonenta uszkodzonej karty sieciowej oraz w przypadku niesprawności Terminala, Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie Usługi Internetowej za pomocą Sieci na poziomie Terminala Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci Terminala, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
4. Usługa nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.

#### **§ 18. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII**

1. Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, w szczególności możliwość wykonywania tych połączeń nie jest wyłączona mimo wstrzymania świadczenia Usługi w trybie wskazanym w § 8 ust. 8 Regulaminu.
2. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu zakończenia sieci wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.
3. Operator na żądanie Abonenta:
  - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
  - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
  - c) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej



ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

4. Operator oferuje Abonentowi możliwość określenia Progu kwotowego dla Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia Abonenta o przekroczeniu i blokuje połączenia na i z numerów o podwyższonej opłacie. Na żądanie Abonenta Operator blokuje połączenia na i z numerów o podwyższonej opłacie.

5. Operator zobowiązany jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej po cenie uwzględniającej koszty, a także istnieje możliwość wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

6. Dane Abonenta umieszczane są w spisie wyłącznie za jego zgodą. W spisie abonentów umieszczane są następujące dane: a) imiona i nazwisko

b) numer telefonu

c) nazwa miejscowości i ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi.

7. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia telefonicznego z konsultantem.

8. Na Opłatę za korzystanie z Usługi telefonii składają się Opłata abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z Numeru abonentkiego Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w Opłatę abonamentową) Czas połączeń do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w Opłatę abonamentową i którego Abonent nie wykorzysta w danym Okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy; Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie Opłaty abonamentowej w części lub do jej zwrotu.

9. Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.

10. Abonent może żądać zmiany przydzielonego

Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.

11. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.

12. W przypadku rozwiązania Umowy Abonentowi, w okresie 1 miesiąca od daty rozwiązania Umowy, przysługuje prawo do przeniesienia przydzielonego mu numeru do innej sieci. Abonent może zrzec się przysługującego mu prawa do przeniesienia numeru do innej sieci.

13. Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata miesięczna za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.

14. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.

15. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin

zaprzestania dostarczania tego wykazu.

16. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

#### **§ 19. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG MOBILNYCH**

1. W celu świadczenia Usług mobilnych Operator udostępnia Abonentowi Kartę SIM.

2. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.

3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOA, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności:

a) za skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora,

b) za skutki wykorzystania Kodów PIN i PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora.

Od momentu powiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN i PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Operator.

5. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej, lub której Kodu PIN lub PUK zostały ujawnione następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Operatora.

6. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie

Operatora.

7. Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w niniejszym postanowieniu zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności karcie unieważnionej.

8. W przypadku gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Internetu mobilnego przewiduje Limit transferu danych w danym Okresie rozliczeniowym, to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje wstrzymanie świadczenia Usługi. Usługa będzie świadczona ponownie począwszy od pierwszego dnia kolejnego Okresu rozliczeniowego. W przypadku gdyby Abonent chciał otrzymywać Usługi Internetu mobilnego w Okresie rozliczeniowym, w którym wyczerpany został Limit transferu danych, wówczas konieczny jest zakup Pakietu Uzupełniającego. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu transmisji danych SMS-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w IBOK. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu transferu danych na swoim koncie w IBOK.

9. W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu Usługa zostanie wstrzymana. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń.

10. Dla Usług telefonii mobilnej odpowiednie zastosowanie mają postanowienia dotyczące Usługi telefonii.

11. W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.

12. W przypadku usług przedpłaconych Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabędzie Kartę SIM.

13. W celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Operatora na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści

proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOA lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiającą weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.

14. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Użytkownika z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych usług świadczonych przez Operatora, niezbędne będzie ustalenie przez Operatora tożsamości Użytkownika albo prawa Użytkownika do posługiwania się Kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, Operator zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Użytkownika z niektórych usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji Użytkownika.

15. Operator zwraca uwagę, iż niektóre Aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:

a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się

Aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,

b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,

c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,

d) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,

e) przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.

Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej jest producent takiego Aparatu telefonicznego. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią Instrukcji obsługi nabywanego Aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Aparatów telefonicznych.

16. Operator informuje również, że Aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple Iphone OS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikiem.

## § 20. JAKOŚĆ USŁUG

1. Maksymalny czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy) 30 dni.

2. Maksymalny czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, dla dni roboczych) 600s.

3. Maksymalny czas usunięcia uszkodzenia (od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) 120 h.

4. Operator określa następująco parametry prędkości Usługi internetowej w zakresie pobierania i odbierania (transmisji) danych:

prędkość maksymalna (maksymalna możliwa do osiągnięcia prędkość zapewniana przez Operatora w ramach Usługi internetowej) – określona jest w Cenniku dla danego Pakietu;

prędkość deklarowana (prędkość wskazywana przez Operatora w reklamie, odpowiadająca prędkości maksymalnej);

prędkość zwykle dostępna oraz prędkość minimalna (do i od Abonenta), określona jest jako stosunek tych prędkości do prędkości maksymalnej zgodnie z poniższą tabelą:

Usługa świadczona drogą:	prędkość zwykle dostępna		prędkość minimalna % prędkości maksymalnej
	% prędkości maksymalnej	dostępność <sup>1)</sup>	
kablową	90%	80%	40%
radiową	80%	50%	10% jednak nie więcej niż 512 kbps

1) Dostępność to % długości okresu rozliczeniowego, w którym Abonent może osiągnąć prędkość zwykle dostępną.

Prędkości określone przez Operatora w ust. 4 to prędkości na porcie końcowym ethernetowym (tj. na tzw. kablu) i mogą się różnić w przypadku, gdy: - terminal (urządzenie Abonenta np. router, komputer) nie pozwala na uzyskanie zapewnianych przez Operatora prędkości,

występuje krótkotrwałe, wzmożone natężenie ruchu generowane w Sieci Operatora, wynikające z jej specyfiki technologicznej, występują ograniczenia prędkości transmisji danych poza Siecią Operatora, a tym samym poza kontrolą Operatora, nie są zachowane normalne warunki eksploatacji Sieci Operatora wolne od zdarzeń pozostających poza kontrolą Operatora.

6. Istotne odstępstwa od prędkości, o których mowa w ust.

4 powyżej, mogą skutkować ograniczeniem lub uniemożliwieniem wykonywania prawa do uzyskania dostępu do informacji lub treści, do ich przekazywania oraz do korzystania z aplikacji lub usług.

7. Za nienależyte wykonanie Umowy w zakresie odstępstw od parametrów jakości Usługi internetowej, wskazywanych w warunkach Umowy, uznamy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.

8. Prędkość Usługi internetowej oraz przepływność aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Abonenta w Usłudze Internetowej mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Abonenta, co może w niektórych przypadkach spowodować osiągnięcie limitu transmisji danych, jeśli taki występuje w taryfie/pakiecie, z którego korzysta Abonent.

9. Korzystanie z Usługi internetowej, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z Internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.

10. Operator określa, wskazując że są to dane orientacyjne, że 2 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 200 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbit/s albo 80 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbit/s.

11. Na możliwą do osiągnięcia prędkość przesyłania danych wpływają w szczególności: technologia przesyłania, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału, maksymalna prędkość, technologia i pasma radiowe, liczba i rodzaj aplikacji oraz zasobów w sieci Internet, w których w danym momencie korzysta użytkownik końcowy.

12. Operator może świadczyć usługi inne niż Usługa internetowa, co nie wpływa na jakość Usługi internetowej.

13. Operator wszystkie transmisje danych w Usłudze internetowej traktuje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też na wykorzystywane urządzenia końcowe, z zastrzeżeniem przypadków

dopuszczalnych prawem.

14. Stosowane przez Operatora środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą w określonych sytuacjach powodować obniżenie jakości Usługi internetowej, w konsekwencji zaś obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia, zmienność opóźnienia, zwiększenie utraty Pakietów, niedostępność pewnych zasobów. Wśród tych nietypowych sytuacji należy wymieć w szczególności obowiązek realizacji orzeczeń sądowych lub aktów organów administracji publicznej, awarii sieci, przeciążenia w sieci, konieczności zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci. 15. Operator nie zarządza ruchem powodując naruszenie prywatności, chyba że Abonent wyraża na to zgodę, a także stosuje środki zapewniające ochronę danych osobowych Abonenta.

16. Abonent korzystający z usług elektronicznych lub usług dostawców treści (np. streaming video/audio, wideokonferencja, IPTV, komunikatory VoIP, gry online) musi liczyć się z tym, że część zasobów Usługi internetowej wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, przez co faktyczna prędkość oraz jakość Usługi internetowej może być obniżona.

## **§ 21 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

2. Regulamin obowiązuje od dnia 10.02.2017 r. Abonentów, którzy zawarli umowę przed dniem 10.01.2017 r., zaś Abonentów którzy zawarli Umowę po dniu 9.01.2017 r. – od dnia zawarcia Umowy.





## Cennik usługi dostępu do Internetu, VoIP, TV Światłowodowej, Telefonii Mobilnej

świadczonej przez Scoon Hardware Lab Krzysztof Skuneczny, Franciszkańska 2, 37-700 Przemysław

Usługi świadczone w technologii radiowej 5Ghz dla klienta indywidualnego

Nazwa usługi	Maksymalna prędkość do/od Abonenta w Mbps	Miesięczna opłata abonamentowa	Opłata aktywacyjna*
HOME 25	25/10	140,00 zł z VAT	599,00 zł z VAT
HOME 35	35/15	170,00 zł z VAT	599,00 zł z VAT
HOME 55	55/20	200,00 zł z VAT	599,00 zł z VAT

\* w cenę aktywacji wliczona jest instalacja zakończona wtykiem RJ45 w standardzie Fast Ethernet lub Gigabit Ethernet oraz antena odbiorcza, która pozostaje własnością Operatora

Usługi świadczone w technologii światłowodowej FTTH/FTTB

Nazwa usługi	Maksymalna prędkość do/od Abonenta w Mbps	Miesięczna opłata abonamentowa	Opłata aktywacyjna**
FTTH 150	150/100	190,00 zł z VAT	899,00 zł lub 999,00 zł z VAT
FTTH 350	350/200	305,00 zł z VAT	899,00 zł lub 999,00 zł z VAT
FTTH 500	500/300	385,00 zł z VAT	899,00 zł lub 999,00 zł z VAT
FTTH 650	650/450	465,00 zł z VAT	899,00 zł lub 999,00 zł z VAT

\*\* w cenę aktywacji wliczona jest instalacja zakończona gniazdem optycznym ze złączem SC/APC, przyłącz do budynku pozostaje własnością operatora.

Usługi VoIP (świadczone wyłącznie na sieci FTTH oraz FTTB)

Pakiet	Opłata za minutę połączenia wychodzącego na telefony komórkowe w Strefie 1	Opłata za minutę połączenia wychodzącego na telefony stacjonarne w Strefie 1	Opłata aktywacyjna	Miesięczna opłata abonamentowa
Telefon Dla Każdego	0,49 zł z VAT	0,00 zł z VAT	49,00 zł z VAT	19,99 zł z VAT
Telefon Do Każdego	0,00 zł z VAT	0,00 zł z VAT	49,00 zł z VAT	49,99 zł z VAT

TV Światłowodowa (świadczone wyłącznie na sieci FTTH oraz FTTB)

Pakiet	Opłata aktywacyjna	Miesięczna opłata abonamentowa
MICRO	59,00 zł z VAT	14,99 zł z VAT
SMART	59,00 zł z VAT	59,99 zł z VAT
OPTIMUM	59,00 zł z VAT	79,99 zł z VAT
PLATINUM	59,00 zł z VAT	99,99 zł z VAT
CANAL+ (Przy wyborze pakietu OPTIMUM bądź PLATINUM)	-	49,90 zł z VAT
HBO (Przy wyborze pakietu OPTIMUM bądź PLATINUM)	-	29,90 zł z VAT
CINEMAX (Przy wyborze pakietu OPTIMUM bądź PLATINUM)	-	14,90 zł z VAT
MULTIROOM	-	16,99 zł z VAT

Cennik usług telefonii mobilnej

Pakiet	Opłata aktywacyjna dla nowego numeru	Opłata aktywacyjna dla numeru przeniesionego	Miesięczna opłata abonamentowa
NO LIMIT	19,00 zł z VAT	1,00 zł z VAT	19,99 zł z VAT
NO LIMIT 5GB	19,00 zł z VAT	1,00 zł z VAT	24,99 zł z VAT
NO LIMIT 10GB	19,00 zł z VAT	1,00 zł z VAT	29,99 zł z VAT
NO LIMIT 25GB	19,00 zł z VAT	1,00 zł z VAT	34,99 zł z VAT
Rozpoczęte 100MB dla usługi bez pakietu	-	-	3,00 zł z VAT



## Usługi dodatkowe świadczone w technologii światłowodowej FTTH/FTTB

Nazwa usługi	Miesięczna opłata abonamentowa	Opłata aktywacyjna**	Uwagi
System MESH	25,00 zł z VAT	299,00zł z VAT	Opłata dotyczy jednego urządzenia

## Usługi dodatkowe

Usługa	Cena
Zmiana abonamentu na niższy (opłata jednorazowa)	50,00 zł z VAT
Zmiana abonamentu na wyższy (opłata jednorazowa)	1,00 zł z VAT
Publiczny adres IP (opłata abonamentowa)	12,90 zł z VAT
Nieuzasadnione wezwanie ekipy technicznej (opłata jednorazowa)	99,00 zł z VAT
Ponowne spawanie światłowodu uszkodzonego przez abonenta	149,00 zł z VAT
Każda rozpoczęta roboczogodzina ekipy technicznej	149,00 zł z VAT
Kara za udostępnienie sygnału poza lokal (jedno zdarzenie)	3 000,00 zł z VAT
Opłata za przyłączenie budynku do sieci światłowodowej powyżej 150m.	Podlega wycenie
Opłata za przyłączenie budynku do sieci światłowodowej – przyłącz doziemny	Podlega wycenie
Opłata za przyłączenie budynku do sieci światłowodowej – przyłącz ponadnormatywny	Podlega wycenie
Opłata za 1 metr przewodu światłowodowego	4,50 zł z VAT
Opłata za 1 metr przewodu UTP cat. 5	2,50 zł z VAT
Opłata za 1 metr przewodu UTP cat. 6	3,00 zł z VAT
Wymiana uszkodzonego patchcorda SC/APC – SC/APC (metr bieżący)	6,00 zł z VAT
Wymiana uszkodzonego przyłącza z winy klienta (metr bieżący)	6,00 zł z VAT
Naprawa zakończenia przewodu UTP	50,00 zł z VAT
Faktury wysyłane w formie papierowej na adres Abonenta (miesięcznie, na wniosek Abonenta)	5,00 zł z VAT
Wystawienie jednorazowego pisemnego wezwania do zapłaty, monitu lub upomnienia	29,00 zł z VAT
Przekazanie nieuregulowanych należności do firmy windykacyjnej (następuje w momencie nieuregulowania 3 faktur)	50% wysokości przekazanej należności
Przeksięgowanie wpłaty pomiędzy rachunkami	4,50 zł z VAT
Opłata miesięczna za infrastrukturę obcą konieczną do wykonania przyłącza – cena za 1 słup	10,00 zł z VAT
Sporządzenie cesji usługi na wniosek abonenta (opłata jednorazowa)	49,00 zł z VAT
Zawieszenie usługi na wniosek abonenta: do 3 miesięcy (opłata jednorazowa) – kolejne zawieszenie może nastąpić 12 miesięcy od wznowienia usługi	49,00 zł z VAT
Zmiana lokalizacji urządzenia dostępowego (ONT, router, antena odbiorcza)- wewnątrz budynku	180,00 zł z VAT
Zmiana lokalizacji urządzenia dostępowego (ONT, router, antena odbiorcza)- nowa lokalizacja	249,00 zł z VAT
Zmiana dotychczasowego urządzenia dostępowego ONT na urządzenie ONT z WiFi 6 w ramach umowy	149,00 zł z VAT

## Urządzenia dodatkowe

Urządzenie	Cena
GPON ONT 1xRJ45 Gigabit	399,00 zł z VAT
GPON ONT 4xRJ45 Gigabit, VoIP 2x RJ11, WiFi	499,00 zł z VAT
Router DSL 1 Gb/s	Cena zależna od modelu
Adapter sieci elektrycznej 1 kpl.	199,00 zł z VAT
Dekoder STB	450,00 zł z VAT
Wymiana uszkodzonego pilota	75,00 zł z VAT

Oferta zawarta w niniejszym cenniku ważna jest od dnia 09.08.2023r. aż do odwołania lub wprowadzenia nowego cennika.

**Regulamin promocji „FTTH CITY”**  
Promocja obowiązuje od 09.08.2023 do odwołania

- Niniejszy Regulamin Promocji określa szczególne, promocyjne warunki korzystania i świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez firmę „Scoon Hardware Lab” reprezentowaną przez Krzysztof Skuneczny na rzecz Abonenta. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie mają warunki świadczenia Usług określone w Umowie i Regulaminie. Wszelkie określenia pisane wielką literą zdefiniowane są w Regulaminie.
- Aby skorzystać z oferty promocji objętej niniejszym Regulaminem Promocji należy łącznie spełniać następujące warunki:
  - nie zalegać względem Operatora z płatnościami z jakiegokolwiek tytułu,
  - zawrzeć Umowę o świadczenie Usługi Dostępu do Internetu świadczonej drogą kablową w ramach jednego z określonych w niniejszym Regulaminie Promocji Pakietów (Tabela 2) na czas 24 miesiące, 12 miesięcy, czas nieokreślony
  - nie pozostawać w stosunku cywilnoprawnym z Operatorem polegającym na świadczeniu usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
- W ramach promocji Operator oferuje ulgi:
 

w Opłacie aktywacyjnej:

Tabela 1

Opłata aktywacyjna bez ulgi dla usług		Rodzaj dzierżawionego urządzenia przez Operatora w ramach umowy	Opłata aktywacyjna w przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony	Opłata aktywacyjna w przypadku umowy zawartej na 12 miesięcy	Opłata aktywacyjna w przypadku umowy zawartej na 24 miesiące
RADIO	599,00 zł z VAT	Antena odbiorcza 5GHz	299,00 zł z VAT (ulga: 300,00 zł)	299,00 zł z VAT (ulga: 300,00 zł)	199,00 zł z VAT (ulga: 400,00 zł)
FTTH	899,00 zł z VAT	GPON ONT 1xRJ45	399,00 zł z VAT (ulga: 500,00 zł)	399,00 zł z VAT (ulga: 500,00 zł)	199,00 zł z VAT (ulga: 700,00 zł)
		GPON ONT 4xRJ45	449,00 zł z VAT (ulga: 450,00 zł)	449,00 zł z VAT (ulga: 450,00 zł)	249,00 zł z VAT (ulga: 650,00 zł)
	999,00 zł z VAT	GPON ONT 4xRJ45 Wi-Fi 6	449,00 zł z VAT (ulga: 450,00 zł)	449,00 zł z VAT (ulga: 450,00 zł)	299,00 zł z VAT (ulga: 700,00 zł)
System MESH (KLIENT)	299,00 zł z VAT	Router HLE-3GM Wi-Fi 5	99,00zł z VAT (ulga: 200,00zł)/ 1 urządzenie	99,00zł z VAT (ulga: 200,00zł)/ 1 urządzenie	99,00zł z VAT (ulga: 200,00zł)/ 1 urządzenie
		Router HLE-3GX-F Wi-Fi 6			

w Opłatach abonamentowych:

Tabela 2

Pakiet usługi dostępu do Internetu	Miesięczna opłata abonamentowa (bez ulgi)	Opłata abonamentowa w przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony	Opłata abonamentowa w przypadku umowy zawartej na 12 miesięcy	Opłata abonamentowa w przypadku umowy zawartej na 24 miesiące
HOME 25	140,00 zł z VAT	69,99 zł z VAT	59,99 zł z VAT (ulga: 960,12 zł)	49,99 zł z VAT (ulga: 2 160,24 zł)
HOME 35	170,00 zł z VAT	79,99 zł z VAT	69,99 zł z VAT (ulga: 1 200,12 zł)	59,99 zł z VAT (ulga: 2 640,24 zł)
HOME 55	200,00 zł z VAT	89,99 zł z VAT	79,99 zł z VAT (ulga: 1 440,12 zł)	69,99 zł z VAT (ulga: 3 120,24 zł)
FTTH 350	190,00 zł z VAT	-	-	49,90 zł z VAT (ulga: 3 362,40 zł)
FTTH 350	305,00 zł z VAT	84,99zł z VAT	74,99zł z VAT (ulga: 2 760,12zł)	69,99 zł z VAT (ulga: 3 120,24 zł)
FTTH 500	385,00 zł z VAT	96,99 zł z VAT	86,99 zł z VAT (ulga: 3 576,12zł)	76,99 zł z VAT (ulga: 7392,24zł)
FTTH 650	465,00 zł z VAT	107,99 zł z VAT	97,99 zł z VAT (ulga: 4 404,12 zł)	87,99 zł z VAT (ulga: 9048,24 zł)

w Opłatach abonamentowych usług dodatkowych:

Tabela 3

Usługa dodatkowa	Miesięczna opłata abonamentowa (bez ulgi)	Opłata abonamentowa w przypadku umowy zawartej na 24 miesiące za 1 urządzenie
System MESH	25,00 zł z VAT	9,99 zł z VAT (łącznie ulga: 360,24 zł)

4. W przypadku:
- rozwiązania przez Abonenta lub rozwiązania przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta, lub
  - zmiany wybranego Pakietu na Pakiet o niższej Opłacie abonamentowej przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta,  
Abonent zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Operatora udzielonych mu ulg w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie o wartość ulgi za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania lub zmiany Pakietu na niższy.
5. Jeśli udzielenie ulgi wiąże się z zawarciem Umowy o świadczenie łącznie kilku Usług, wówczas w przypadku rozwiązania przez Abonenta lub rozwiązania przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy w zakresie choćby jednej z Usług objętych tą Umową, przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Abonent:
- zobowiązany jest do zwrotu ulgi w zakresie Opłaty aktywacyjnej w wysokości obliczonej zgodnie z treścią ust. 4 powyżej,
  - zobowiązany jest do zwrotu ulgi w zakresie Opłaty abonamentowej za Usługę w zakresie której Umowa została rozwiązana, w wysokości obliczonej zgodnie z treścią ust. 4 powyżej.
6. Oferta objęta niniejszym Regulaminem Promocji jest ważna do odwołania.
7. Oferta objęta niniejszym Regulaminem Promocji nie może być łączona z innymi promocjami Operatora.









### **Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy**

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)*

Adresat: Krzysztof Skuneczny prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Krzysztof Skuneczny

**Scoon Hardware Lab** z siedzibą w Przemyślu (37-700), ul. Franciszkańska 2, NIP 7952311082.

Adres poczty elektronicznej (e-mail): kontakt@scoon.pl, nr tel. +48 16 733 99 99

Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym(\*) odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

Data zawarcia umowy:

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

Adres konsumenta(-ów):

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej): Data:

(\*) Niepotrzebne skreślić.







## **Pouczenie o związanych z odstąpieniem prawach konsumenta**

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Odstąpienie umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym prawo do odstąpienia nie przysługuje, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy:

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy.

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.





## **Asysta uszkodzeniowa**

*Występuje, gdy dział techniczny identyfikuje źródło problemu lub uszkodzenia, ale nie wykonuje naprawy, mogąc skutkować naliczeniem opłaty za tę interwencję.*

Opłata za nieuzasadnione wezwanie działu technicznego wynosi 99,00 zł brutto i dotyczy poniżej przedstawionych sytuacji:

1. Abonent odwołał naprawę u Technika bezpośrednio w lub przed lokalem;
2. Technik zidentyfikował uszkodzenie na sieci wewnętrznej Abonenta lub bezpośrednio na urządzeniu Abonenta;
3. Technik zidentyfikował, że sprzęt dzierżawiony przez Operatora lub sprzęt Abonenta jest niezainstalowany lub jest niepodłączony;
4. Technik zidentyfikował dewastację sieci (instalacji/przyłącza) w lokalu lub na posesji Abonenta, która wynika z bezpośrednich działań Abonenta;
5. Technik zidentyfikował usterkę urządzenia, gdzie defekt musiał być już widoczny podczas zgłaszania uszkodzenia, a Abonent o tym nie poinformował  
Uszkodzony element jest jedyną przyczyną uszkodzenia.

### **Nieuzasadnione wezwanie działu technicznego 99,00 zł brutto**

.....  
podpis klienta





UMOWA nr ...../ ...../...../.....

zawarta w dniu ..... w miejscowości..... pomiędzy:  
Firmą **Scoon Hardware** Lab reprezentowaną przez Krzysztof Skuneczny z siedzibą w Przemysłu przy ul. Franciszkańskiej 2, 37-700 Przemysł, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem **10162**, posiadającą numer NIP **795-231 10-82**, REGON **180478207**  
zwanymi w treści umowy Inwestorem lub Stroną,  
a

Panem/Panią: .....

zam. ....

posiadający numer PESEL..... nr tel. ....

.....  
będącym/a „Właścicielem”, „Użytkownikiem wieczystym”, „Zarządcą nieruchomości” [niepotrzebne skreślić] zwanym/a dalej „Wykonującym Prawa Właścicielskie” (WPW)

**§ 1.**

WPW oświadcza, że jest właścicielem / użytkownikiem wieczystym nieruchomości / zarządcą nieruchomości

położonej w miejscowości ....., działka nr .....

**§ 2.**

1. WPW oświadcza, że wyraża zgodę na udostępnienie nieruchomości określonej w § 1 umowy Operatorowi w celu posadowienia i eksploatacji na niej urządzeń telekomunikacyjnych w postaci:

- **kabla światłowodowego podwieszonoego na istniejącej podbudowie słupowej,**  
- **kanalizacji kablowej / studni kablowej / zasobnika kablowego / słupka telekomunikacyjnego/ słupa telekomunikacyjnego,**  
- **przyłącza telekomunikacyjnego.**

2. Strony zgodnie oświadczają, że dokonały wzajemnych ustaleń co do miejsca i sposobu posadowienia urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 1 i nie wnoszą zastrzeżeń do tych ustaleń.
3. Strony umowy stwierdzają, że niniejsza umowa jest zawarta między innymi w celu wykazania się przez Operatora prawem do dysponowania nieruchomością na cele budowlane zgodnie z art. 32 ust. 4 pkt. 2 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane w sposób, o którym mowa w § 2 ust. 1 i 2.

**§ 3.**

1. WPW wyraża zgodę na korzystanie przez Operatora z nieruchomości poprzez wejście na teren nieruchomości określonej w § 1 umowy w celu wykonania robót polegających na posadowieniu urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa w § 2 ust. 1 umowy oraz późniejszej ich konserwacji, napraw i eksploatacji, w tym w szczególności na dokonanie niezbędnej dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania i eksploatacji urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa w § 2 ust. 1, regulacji wysokości drzew i krzewów znajdujących się na terenie nieruchomości, o której mowa w § 1.

2. Operator zobowiązuje się do przywrócenia nieruchomości do stanu poprzedniego, z uwzględnieniem zmian związanych z instalacją na nieruchomości urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa w § 2 ust. 1 w terminie 30 dni od zakończenia robót określonych w § 2 ust. 1 umowy. Całkowitą odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie przedmiotowych robót oraz za ich prawidłową eksploatację i utrzymanie, a także wszelkie koszty związane z budową i utrzymaniem oraz eksploatacją urządzeń telekomunikacyjnych ponosi Operator.

3. Korzystanie w sposób opisany w § 2 ust. 1 oraz w § 3 ust. 1 jest nieodpłatne i dodatkowo WPW oświadcza, że nie będzie dochodził od Operatora w chwili obecnej i w przyszłości żadnych roszczeń finansowych z tytułu umieszczenia na nieruchomości określonej w § 1 urządzeń.

4. Czynności związane z konserwacją, naprawą i eksploatacją urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa w § 2 ust. 1, w tym w szczególności regulację wysokości drzew i krzewów znajdujących się na terenie nieruchomości, o której mowa w § 1 Operator wykona nieodpłatnie.

**§ 4.**

1. Umowa zostaje zawarta na czas niezbędny do wykonania robót oraz zapewnienia funkcjonowania urządzeń telekomunikacyjnych, o których mowa w § 2 ust. 1 na nieruchomości w celu stworzenia możliwości świadczenia i zapewnienia prawidłowego wykonywania usług telekomunikacyjnych przez Operatora i w swoim zakresie wiąże również następców prawnych stron niniejszej umowy.

2. Przed wejściem na teren nieruchomości w celu wykonania robót, o których mowa w § 2 ust. 1 i 2 oraz czynności, o których mowa w § 3 ust. 1, Operator bądź jego przedstawiciel jest zobowiązany uzgodnić ten fakt z WPW, w tym w szczególności ustalić konkretny termin wykonania ww. robót lub czynności.

**§ 5.**

1. WPW zobowiązuje się w przypadku przeniesienia prawa do nieruchomości opisanej w § 1 umowy do poinformowania jej nabywcy o treści niniejszej umowy poprzez przedłożenie jej w formie załącznika do umowy sprzedaży.

2. WPW wyraża zgodę na przetwarzanie przez Operatora oraz podmioty wykonawcze działające na jego rzecz swych danych wyłącznie w celu realizacji postanowień niniejszej umowy.

**§ 6.**

Niniejsza umowa wyczerpuje wszelkie wzajemne roszczenia stron dotyczące wykonania jej przedmiotu za wyjątkiem tych, które mogą powstać w trakcie jej trwania wskutek niewykonania lub nienależytego jej wykonania zobowiązań umownych czy też czynów niedozwolonych.

**§ 7.**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie mają zastosowanie właściwe przepisy kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 106 poz. 675) oraz inne przepisy prawa mające zastosowanie w przedmiocie jej wykonania.

2. Wszystkie ewentualne spory mogące powstać na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo ze względu na siedzibę WPW.



3. Jakkolwiek zmiany treści niniejszej umowy i jej załączników wymagają dla swej ważności zachowania formy pisemnej, a odrębne dopiski o charakterze zastrzeżeń lub zmian pierwotnie ustalonych warunków realizacji umowy umieszczane na niej będą traktowane jako nieważne i nie rodzące dla stron skutków prawnych.
4. Umowa zostaje zawarta na podstawie art. 33 Ustawy z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 106 poz. 675).
5. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

#### § 8.

- Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Scoon Hardware Lab moich danych osobowych podanych w niniejszym oświadczeniu w celu wykonania i eksploatacji szerokopasmowej sieci teleinformatycznej, a w szczególności w celu wykonania czynności określonych w powyższych § 2 i 3 oraz kontaktu w celu ustalenia lokalizacji przyłącza.
- Wyrażam zgodę na przekazanie przez Scoon Hardware Lab moich danych osobowych podanych w niniejszym oświadczeniu podmiotom współpracującym z Scoon Hardware Lab w celu wykonania i eksploatacji szerokopasmowej sieci teleinformatycznej, a w szczególności w celu wykonania czynności określonych w powyższych § 2 i 3 oraz kontaktu w celu ustalenia lokalizacji przyłącza, a także na przetwarzanie moich danych osobowych przez te podmioty w powyższych celach.
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Scoon Hardware Lab moich danych osobowych podanych w niniejszym oświadczeniu na potrzeby kontaktu telefonicznego celem przedstawienia ofert handlowych Scoon Hardware Lab.
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Scoon Hardware Lab moich danych osobowych podanych w niniejszym oświadczeniu w celu przesyłania drogą elektroniczną na podany adres e-mail ofert handlowych Scoon Hardware Lab.
- Z uwagi na fakt, że budowana przez Scoon Hardware Lab szerokopasmowa sieć teleinformatyczna będzie miała charakter sieci hurtowej tzn., że przy jej wykorzystaniu będą mogli świadczyć usługi wszyscy operatorzy telekomunikacyjni działający w Polsce, wyrażam zgodę na przekazanie moich danych osobowych podanych w niniejszym oświadczeniu zainteresowanym operatorem telekomunikacyjnym w celu przedstawiania przez nich ofert handlowych świadczonych przez nich usług.

#### § 9.

1. Udostępniający, stosownie do treści przepisu art. 6 ust. 1 pkt a RODO, wyraża zgodę na przetwarzanie przez SCOON HARDWARE LAB danych osobowych Udostępniającego zamieszczonych w niniejszej umowie.
2. SCOON HARDWARE LAB, stosownie do treści przepisu art. 13 ust.1 RODO, podaje następującą informację:  
 Administratorem danych przetwarzanych w związku z zawarciem niniejszej umowy jest Scoon Hardware Lab z siedzibą w Przemyślu, ul. Franciszkańska 2, 37-700 Przemyśl. Dane kontaktowe administratora danych: Scoon Hardware Lab z siedzibą w Przemyślu, ul. Franciszkańska 2, 37-700 Przemyśl. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych w SCOON HARDWARE LAB: iod@scoon.pl  
 Przekazane nam dane zostaną wykorzystane do:
  - skontaktowania się w celu przedstawienia projektu infrastruktury telekomunikacyjnej jaka ma być wybudowana na Nieruchomości(w Budyńku), oraz w celu celem wykonania prac związanych z utrzymaniem Instalacji, w tym przeprowadzenia instalacji abonenckich, konserwacji, naprawy lub wymiany urządzeń telekomunikacyjnych,- przez czas trwania umowy oferty naszych produktów lub usług (podstawą prawną przetwarzania danych jest udzielona zgoda),
  - ustalenia, dochodzenia i obrony przed roszczeniami (podstawą prawną przetwarzania danych jest realizacja prawnie uzasadnionego interesu SCOON HARDWARE LAB).
 Dane Udostępniającego będą przekazywane podmiotom, którym SCOON HARDWARE LAB zleci wykonanie infrastruktury telekomunikacyjnej na Nieruchomości oraz podmiotom obsługującym i utrzymującym sieć telekomunikacyjną SCOON HARDWARE LAB. Obecnie SCOON HARDWARE LAB nie planuje przekazywać danych Udostępniającego poza Europejski Obszar Gospodarczy (Unia Europejska, Norwegia, Liechtenstein i Islandia).  
 SCOON HARDWARE LAB będzie przetwarzać dane przez okres niezbędny do zrealizowania niniejszej umowy oraz w okresie niezbędnym dla dochodzenia i obrony przed roszczeniami.  
 Udostępniającemu przysługuje prawo do:
  - żądania dostępu do danych Udostępniającego przetwarzanych przez SCOON HARDWARE LAB,
  - sprostowania (poprawiania) danych,
  - usunięcia danych lub ograniczenia ich przetwarzania,
  - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
  - przeniesienia danych, co oznacza prawo do otrzymania danych przetwarzanych przez SCOON HARDWARE LAB lub żądanie ich przeniesienia do innego podmiotu.
 Realizacja przez nas tych praw uzależniona jest od możliwości zidentyfikowania osoby występującej z żądaniem, aby mieć pewność, że zostało ono złożone przez osobę do tego uprawnioną.  
 Zakres każdego z praw oraz sytuacje, w których można z nich skorzystać, wynikają z przepisów prawa. To, z którego uprawnienia Udostępniający może skorzystać, zależy będzie np. od podstawy prawnej oraz celu przetwarzania danych.  
 Z tych praw Udostępniający może skorzystać składając pisemny wniosek.  
 Jeśli Udostępniający uzna, że SCOON HARDWARE LAB przetwarza dane Udostępniającego niezgodnie z prawem, Udostępniający może wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.  
 Szczegóły na temat wykorzystywania i zabezpieczania danych, przysługujących uprawnień i warunków skorzystania z nich znajdują się na stronie [www.ScoonHardwareLab.pl/mojedane](http://www.ScoonHardwareLab.pl/mojedane)

#### § 10

WPW wyraża/nie wyraża chęć na podłączenie do sieci światłowodowej w ramach inwestycji:

- [ ] - Tak  
 [ ] - Nie

**INWESTOR**

**DYSPONENT NIERUCHOMOŚCI**

..... podpis

..... podpis

Stwierdzam tożsamość i własnoręczność podpisu na podstawie okazanego dowodu osobistego WPW: .....  
 [podpis przedstawiciela Operatora]





## Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, tj. imię i nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail, nr PESEL, nr oraz seria dowodu osobistego przez Scoon Hardware Lab Krzysztof Skuneczny wpisany do CEIDG, NIP: 7952311082, REGON: 180478207 w celu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zapoznałem się z poniższą klauzulą informacyjną na temat zasad przetwarzania danych osobowych i ją akceptuję.

.....  
podpis klienta

### Klauzula informacyjna – RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (tzw. RODO). Prosimy zapoznać się z poniższymi informacjami.

#### Kto jest administratorem Pani/Pana danych osobowych?

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Scoon Hardware Lab Krzysztof Skuneczny, dalej: SHL, z siedzibą przy ul. Franciszkańska 2 wpisany do CEIDG, NIP 7952311082, REGON 180478207.

#### Jak się z nami kontaktować w związku z ochroną danych osobowych?

Chętnie odpowiemy na wszystkie pytanie lub wątpliwości dot. ochrony danych osobowych pod adresem mailowym: [ado@scoon.pl](mailto:ado@scoon.pl). Powołałiśmy również Inspektora Ochrony Danych. Inspektor będzie pełnił funkcję kontaktową we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych pod adresem mailowym: [iod@scoon.pl](mailto:iod@scoon.pl)

#### Dlaczego przetwarzamy Pani/Pana dane?

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą do celów: Usług świadczonych przez SHL, na podstawie zawartej umowy abonenckiej oraz związanych z nią usług; w szczególności przetwarzanie obejmuje działania marketingowe, serwis, instalacje, deinstalacje, działania sprzedaży, transmisje sygnału, obsługę abonenta, serwis abonenta, czynności windykacyjne, a w przypadku wyrażenia przez Pana/Panią zgody w celach:

- marketingowych, tj. otrzymywania materiałów reklamowych dotyczących usług i produktów oferowanych przez Operatora za pośrednictwem poczty e-mail (informacji handlowych),
- marketingu bezpośredniego, tj. przedstawiana ofert produktów/usług własnych celem ich sprzedaży przy wykorzystaniu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, których jest użytkownikiem oraz wykonywanie połączeń telefonicznych.

#### Komu będziemy udostępniać Pani/Pana dane?

Zgodnie z obowiązującym prawem Pana/Pani dane będą przekazywane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie SHL np. podwykonawcom naszych usług oraz podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązującego prawa np. sądy, organy ścigania, tylko wtedy, gdy wystąpią z żądaniem w oparciu o stosowną ustawę. Podane przez Panią/Pana dane osobowe będą również udostępniane takim odbiorcom jak np. podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską, celem wysyłki do Pani/Pana korespondencji, podmiotom świadczącym nam usługi doradcze, prawne.

Podane przez Panią/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej.

#### Czy musi Pani/Pan podawać nam dane?

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia umowy (w zakresie danych zgodnie z art. 161 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne np. imię i nazwisko, adres zameldowania, PESEL, seria i numer dowodu oraz numer telefonu, adres poczty elektronicznej). Niepodanie wskazanych danych uniemożliwi zawarcie Umowy. Przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych jest dokonywane na podstawie art. 6 ust 1 pkt. a, b i c ogólnego rozporządzenia o ochronie danych i jest konieczne do wykonania zawartej umowy, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze oraz na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona.

**Jak długo będziemy przetwarzać Pani/Pana dane?**

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres trwania umowy, a także po jej wygaśnięciu w określonych przypadkach:

- przez okres 12 miesięcy - dane retencyjne:
  - a) w przypadku usług dostępu do Internetu (w szczególności adresy IP, lokalizacje),
  - b) w przypadku usług telefonii stacjonarnej lub komórkowej, dane dotyczących połączeń (numerów telefonów, czasu trwania etc.) zgodnie z Ustawą Prawo Telekomunikacyjne,
- przez okres 12 miesięcy zgodnie z Ustawą o rachunkowości art. 74, dokumenty dotyczące rękojmi i reklamacji,
- przez okres 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym wystawiono ostatni dokument księgowy, zgodnie z Ustawą o Rachunkowości art.74, dokumenty księgowe tj. faktury sprzedaży i zakupu, faktury korygujące, noty korygujące, noty księgowe,
- przez 10 lat w przypadku roszczeń.

**Jakie prawa przysługują Pani/Panu w związku z ochroną danych osobowych?**

Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia

ich przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo zgłoszenia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Ponadto ma Pan/Pani prawo do uzyskania kopii swoich danych osobowych. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Posiada Pan/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.

**Czy Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przy pomocy automatów decyzyjnych i czy będziemy Panią/Pana profilować?**

Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.