

# REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG GAWEX MEDIA

- I. Postanowienia ogólne
- II. Zakres i warunki korzystania z usług Gawex Media
- III. Umowa
  - Rozdział 1. Postanowienia ogólne dotyczące Umowy
  - Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy
  - Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy
  - Rozdział 4. (Uchylony)
  - Rozdział 5. (Uchylony)
- IV. Zasady użytkowania Urządzenia dostępowego
- V. Dodatkowe obowiązki Abonenta i Operatora
- VI. Odpowiedzialność Operatora
- VII. Opłaty
- VIII. Reklamacje
- IX. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi internetowej
- X. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi telefonii
- XI. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usług telewizji kablowej
- XII. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi VOD
- XIII. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi TOYAmobilna
- XIV. Postanowienia końcowe

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

Gawex Media sp. z o.o w Warszawie, zwana dalej Operatorem, zapewnia, że jest operatorem telekomunikacyjnym, świadczącym usługi w dziedzinie radiowo-telewizyjnej oraz telekomunikacyjnej na podstawie stosownych zezwoleń oraz, że warunki, na jakich Operator umożliwi korzystanie z jego Usług zawarte są w następujących dokumentach:

1. „Regulaminie korzystania z usług GAWEX”, zwanym dalej Regulaminem,
2. „Cenniku usług GAWEX”, zwanym dalej Cennikiem,
3. „Umowie o korzystanie z usług GAWEX”, zwanej dalej Umową,
4. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji”, zwanym dalej Regulaminem promocji.

Dokumenty te dostępne są na stronie [www.gawex.pl](http://www.gawex.pl) oraz w Biurach Obsługi Abonenta Operatora

### § 2

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

1. Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna albo jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, z którą zawarto Umowę o korzystanie z usług, Gawex.
2. Abonent zbiorowy – podmiot reprezentujący wobec Operatora grupę Abonentów, którzy mogą korzystać z usług Operatora na mocy odrębnej Umowy o korzystanie z usług Gawex.
3. Sieć Gawex – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora, umożliwiający transmisję sygnałów telekomunikacyjnych we własnej sieci.
4. Abonament – należna Operatorowi od Abonenta opłata za korzystanie z Usług.
5. Dostęp do usług telewizyjnych - część usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy abonenckiej dotyczącej Pakietów telewizyjnych, obejmująca między innymi dostęp do elektronicznego przewoźnika po programach, kontroli rodzicielskiej, cyfrowej jakości obrazu SD lub HD, cyfrowej jakości dźwięku Dolby Digital, wyboru wersji językowej oraz wersji napisów (w zależności od oferty nadawcy).
6. Pakiet – zbiór cech danej Usługi, świadczonej przez Operatora Abonentowi.
7. Usługa/Usługi – jedna lub więcej z usług wymienionych w punktach 8-12 świadczonych przez Operatora Abonentowi.

8. Usługa internetowa – stały (nielimitowany czasowo) dostęp oznaczonej w Umowie liczby Terminali abonenckich do Sieci Gawex za pomocą Urządzenia dostępowego, zapewniający określoną możliwość korzystania z dostępu do Internetu, własnych stron WWW i skrzynki pocztowej.
9. Usługa telefonii – usługa realizowania w ruchu automatycznym, poprzez Internet lub wykorzystując komutację pakietów, zapewniająca realizację połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych, w tym między abonentami Sieci Gawex, oraz międzystrefowych, międzynarodowych oraz połączeń do sieci komórkowych wraz z dodatkowymi udogodnieniami związanymi z wykorzystaniem transmisji danych, sieci Internet oraz usług świadczonych przez innych operatorów na mocy stosownych umów i porozumień.
10. Usługa telewizji kablowej – usługa przesyłu do Abonenta programów radiowo-telewizyjnych, w postaci cyfrowej albo cyfrowej i analogowej. W skład opłaty abonamentowej za Usługę wchodzi opłata miesięczna za zawarte w niej programy oraz opłata za Dostęp do usług telewizyjnych.
11. Usługa TOYAmobilna – mobilna usługa telefoniczna i dostępu do Internetu w standardzie GSM świadczona w oparciu o infrastrukturę należącą do PTK Centertel Sp. z o.o. określanej dalej, jako sieć macierzysta.
12. Usługa VOD - usługa polegająca na zapewnieniu Abonentowi, w wybranym przez niego czasie jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do całości, poszczególnych pozycji lub pakietów z Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora. Usługa VOD dostępna jest jako jeden z Pakietów Usługi telewizji i świadczona jest na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i Cenniku.
13. Baza VOD – zbiór filmów lub innych materiałów audiowizualnych dostępnych w Usłudze VOD w całości, w postaci pakietów lub indywidualnie. Baza VOD udostępniana jest poprzez Urządzenie dostępowe pozwalające na skorzystania z Usługi VOD.
14. Przyłącze – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci Gawex i korzystanie z Usług.
15. Urządzenie dostępowe – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiający przyłączenie do Sieci Gawex i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Pakietu wykupionej przez abonenta Usługi. Informacje o aktywacji lub obsłudze dodatkowych funkcjonalności Urządzenia dostępowego podane są w instrukcji obsługi lub na Portalu Abonenta. Urządzenie dostępowe przechowuje informacje techniczne niezbędne do zapewnienia jakości Usług wykorzystywanych przez Abonenta. Ze względu na konieczność weryfikacji jakości Usług świadczonych Abonentowi i zapewnienia poprawnej obsługi reklamacji Operator nie udostępnia możliwości wyłączenia funkcjonalności gromadzenia tych informacji. W przypadku Urządzeń dostępowych wymagających do komunikacji z Terminalem abonenckim instalacji dodatkowego oprogramowania Operator jego instalację rozwiąże w sposób:
  - 1) dający możliwość wyrażenia zgody Abonentowi na jego instalację i używanie,
  - 2) pozwalający na poinformowanie Abonenta o celu, w jakim zostanie zainstalowane oprogramowanie,
  - 3) wskazujący sposób jego usunięcia z Terminala abonenckiego.
16. Karta aktywacyjna – karta umożliwiająca korzystanie z wybranej Usługi, powiązana z Urządzeniem dostępowym.
17. Karta SIM - stanowiąca własność Operatora karta z mikroprocesorem, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM, umożliwiająca dostęp do Usługi TOYAmobilna przez Operatora, z którą związane są: numer telefonu, osobisty numer identyfikacyjny - PIN i kod odblokowujący – PUK.
18. Limit należności - określona indywidualnie przez Operatora górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie może uprawniać Operatora do podjęcia następujących działań: żądania wpłaty kaucji, zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących, zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług oraz zablokowania świadczenia usługi Roamingu.
19. Roaming - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwość korzystania z sieci telekomunikacyjnych działających poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej lub operatorów sieci telekomunikacyjnych zlokalizowanych i działających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, z którym PTK Centertel podpisał umowę roamingową.
20. Telefon lub Modem Komórkowy - cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej przeznaczony do korzystania z Usługi TOYAmobilna, zwany również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym.
21. PIN – ciąg znaków identyfikujący Abonenta, umożliwiający zmianę parametrów Usługi.
22. Terminal abonencki – komputer lub inne urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiający podłączenie do Sieci Gawex i korzystanie z Usługi internetowej, zwany również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym.
23. Odbiornik – odbiornik Abonenta umożliwiający odbiór programów radiowych i/lub telewizyjnych, zwany również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym.
24. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie.
25. Zamówienie – pisemne lub telefoniczne zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług Gawex, złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora, Biurze Obsługi Abonenta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora
26. Biling – szczegółowy wykaz Połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z Usługi telefonii lub telefonii mobilnej, w okresie rozliczeniowym.

27. Połączenia – połączenia telefoniczne oraz transmisja danych zrealizowane przez Abonenta w ramach Usługi telefonii lub telefonii mobilnej, rozliczane wg Bilingu.
28. Telefon – telefon stacjonarny Abonenta z wybieraniem tonowym, przeznaczony do korzystania z Usługi telefonii we współpracy z Urządzeniami dostępowymi, zwany również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym.
29. Okres rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
30. Rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych – kwota należna Operatorowi, obejmująca Abonament wraz z kwotą opłat za połączenia z ostatniego okresu rozliczeniowego, będąca podstawą do naliczania przez Operatora opłat za korzystanie z Usługi telefonii.
31. Portal Abonenta – spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony [www.gawex.pl](http://www.gawex.pl) po podaniu danych autoryzacyjnych.

## **II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG GAWEX**

### **§ 3**

Operator na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie i Cenniku, zapewnia Abonentowi:

- 1) wykonanie Przyłącza do Sieci Gawex,
- 2) możliwość korzystania za pomocą Sieci Gawex z Pakietów poszczególnych Usług, wskazanych przez Abonenta w Umowie,
- 3) udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do świadczenia Usługi,
- 4) administrację udostępnionym Pakietem Usług,
- 5) zachowanie poufności informacji o danych osobowych Abonenta i o świadczonych na jego rzecz Usługach, ich treści, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem oraz publikacji danych osobowych w książkach telefonicznych (o ile Abonent wyraził w Umowie zgodę na publikację tych informacji).

## **III. UMOWA**

### **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

#### **§ 4**

1. Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera się w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora, po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.
2. W przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej z konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez Operatora. Operator informuje konsumenta o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia umowy przed jej zawarciem.
3. W przypadku, gdy zawarcie umowy następuje w formie dokumentowej, Operator usług utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683 i 2361 oraz z 2018 r. poz. 650), zwanym dalej "trwałym nośnikiem".
4. Umowa określa czas, na jaki została zawarta. Jeżeli jednak Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, obowiązujący czas trwania Umowy lub Regulaminu podany jest w Regulaminie promocji.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, Telefonu lub Odbiornika, za które Operator nie odpowiada i których oceny nie dokonuje.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.
5. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora lub upoważnione przez niego podmioty dla celów związanych z wykonywaniem Umowy.
6. Operator doręczy Abonentowi w formie wynikającej z formy zawarcia umowy, lub na jego żądanie Abonenta na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość czy też pisemnie na wskazany adres do korespondencji oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie umowy. Brak wypowiedzenia oznacza akceptację proponowanych zmian. W razie wypowiedzenia umowy Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, zwrot przyznanej ulgi, chyba, że zmiana następuje wskutek zmiany przepisów prawa.
7. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE dostawca publicznie dostępnych

usług telekomunikacyjnych podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie umowy. Brak wypowiedzenia oznacza akceptację proponowanych zmian

#### § 5

1. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych Pakietów Usług, świadczonych przy wykorzystaniu Sieci Gawex, w zakresie i na warunkach zawartych w Regulaminie, Umowie i Cenniku oraz Regulaminie Promocji – jeżeli umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.
3. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

#### § 6

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

#### § 7

1. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy.
3. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

#### § 8

Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

### Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

#### § 9

1. Zamawiający zgłasza do Operatora pisemnie lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów.
2. Na złożone Zamówienie Operator udziela Zamawiającemu pisemnej, ustnej albo przekazanej pocztą elektroniczną odpowiedzi, w terminie nie dłuższym niż 21 dni roboczych od momentu złożenia Zamówienia, informując Zamawiającego o istnieniu możliwości technicznych realizacji Umowy. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia dostarczone zostanie w formie pisemnej.

#### § 10

1. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
  - 1) sprawdzenia wiarygodności płatniczej Zamawiającego na zasadach zawartych w obowiązujących przepisach,
  - 2) spełnienia dodatkowych przesłanek przez Zamawiającego, w szczególności od braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora za inne usługi,
  - 3) uregulowania zaległości, w przypadku, gdy w lokalu, na jaki ma być zawarta kolejna Umowa, są już świadczone Usługi Operatora i występują na nich zaległości w Opłatach.
2. W przypadku, gdy instalacja wewnątrz lokalu została samowolnie zmieniona przez Abonenta i jej stan odbiega od standardów przyjętych przez Operatora, instalacja Usługi może być uzależniona od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy Operator ma prawo odmówić wykonania instalacji Usługi. W takim przypadku Umowa podpisana na warunkach zawartych w Regulaminie traci swoją ważność.
3. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze, Usługa oraz Urządzenie dostępowe. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami własności, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta umowy najmu, użyczenia, dzierżawy lub innej umowy na użytkowanie lokalu, instalacja Przyłącza będzie możliwa po okazaniu oświadczenia woli osoby posiadającej nieograniczone prawo do rozporządzania lokalem, z którego wynika możliwość korzystania przez Abonenta z usług Operatora w tym lokalu. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia, o którym mowa w ust. 3 lub wskutek niezapewnienia możliwości instalacji lub funkcjonowania Przyłącza, Usługi lub Urządzenia dostępowego.

#### § 11

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - 1) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy;

- 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
2. Operator może odmówić Abonentowi zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 1 pkt. 2, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy w formie weksla lub kaucji, na warunkach wskazanych w ust. 3-6 poniżej.
  3. W przypadkach wskazanych w ust. 2, Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podpisania przez Abonenta weksla in blanco nie na zlecenie, na zabezpieczenie należności przysługujących Operatorowi od Abonenta. W przypadku niezapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:
    - kar umownych,
    - innych należności, o których mowa w § 22,
    - poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego (§ 21 ust. 1 i 4),
    - Abonamentu lub innych opłat wymienionych w części VII Regulaminu,Operator może wypełnić weksel w każdym czasie kwotą wynikającą z zadłużenia Abonenta z tytułu niniejszej umowy wraz z należnymi odsetkami i kosztami dochodzenia należności, uzupełnić weksel według swego uznania datą i miejscem wystawienia weksla, datą i miejscem płatności oraz klauzulą „bez protestu” oraz przystąpić do jego realizacji.
  4. Po zaprzestaniu przez Abonenta korzystania z Usług Operatora i braku zadłużenia z tytułu niniejszej umowy, niewykorzystany weksel zostanie przez Abonenta odebrany w Biurze Obsługi Abonenta. W przypadku nieodebrania weksla w terminie 30 dni, Operator upoważniony jest do zniszczenia weksla.
  5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany formy zabezpieczenia przysługujących mu należności, o których mowa w ust. 3 na kaucję pobieraną przez Operatora wyłącznie w Biurze Obsługi Abonenta.
  6. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet opłat należnych Operatorowi.

### **Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy**

#### **§ 12**

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług w ramach Sieci Gawex oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą aktywacji Karty SIM lub podłączenia i podpisania protokołu odbioru Urządzenia dostępowego lub Usługi, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Realizacja Umowy może być uwarunkowana uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie. Opłata ta nie podlega zwrotowi bez względu na sposób rozwiązania Umowy.
3. Jeżeli po podłączeniu Urządzenia dostępowego okaże się, że stan Terminalu abonenckiego, Telefonu lub Odbiornika nie pozwala na korzystanie z danej Usługi bądź też zachodzą inne niezależne od Operatora i nieznane mu wcześniej okoliczności uniemożliwiające Abonentowi korzystanie z tych Usług, Abonent w terminie 48 godzin od chwili podłączenia Urządzenia dostępowego może zrezygnować z zamówionej Usługi, z zastrzeżeniem § 13 ust 1.
4. W razie braku rezygnacji, o której mowa w ust. 3, Abonent będzie obciążany Abonamentem do czasu rozwiązania Umowy.

#### **§ 13**

1. W przypadku zawarcia Umowy poza siedzibą Operatora lub na odległość, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie czternastu dni od dnia jej zawarcia. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą.
2. Odstąpienie od umowy w przypadku określonym w ust. 1 wymaga wysłania do Operatora oświadczenia wg wzoru „Ja (imię nazwisko) zamieszkujący (adres lokalu) Oświadczam, że odstępuję od realizacji umowy nr ..... z dnia .....” zawierającego datę jego złożenia i czytelny podpis Abonenta.
3. Umowa może być również zawarta na odległość lub bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poprzez drukowany lub elektroniczny formularz zamówienia, pocztę elektroniczną, reklamę prasową z wydrukowanym formularzem zamówienia, telefon, telefaks, automatyczne urządzenia wywołujące oraz inne środki komunikacji elektronicznej. W przypadku zawarcia umowy w tym trybie mają do niej zastosowanie uwarunkowania jak dla umów zawieranych poza siedzibą Operatora, zawarte w ust. 1 i 2.
4. Umowy na odległość zawierane będą zgodnie z ustawą z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawą z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz aktualną ustawą Prawo Telekomunikacyjne. W przypadku dokonania zmian powyższych ustaw lub ich uchylenia i uchwalenia nowych przepisów dotyczących ww. regulacji, zawieranie Umów oraz realizacja wszystkich zawartych Umów odbywać się będzie z uwzględnieniem nowych uregulowań prawnych, od daty ich obowiązywania.

#### **§ 14**

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci Gawex, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym oraz Karcie aktywacyjnej dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
2. Abonent jest zobowiązany na każde żądanie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci Gawex, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.

3. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci Gawex i Urządzenia dostępowego, wynikłe z winy lub działań Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.
4. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany systemu kodowania programów. W takim przypadku Abonent zostanie powiadomiony na piśmie o trybie przeprowadzenia i kosztach tej zmiany przypadających na Abonenta i terminie ich uiszczenia. W przypadku braku zgody na pokrycie tych kosztów Umowa w zakresie udostępniania programu kodowanego, objętego zmianą systemu kodowania, wygasa z dniem określonym w wyżej wymienionym zawiadomieniu.

#### **Rozdział 4. (Uchylony)**

#### **Rozdział 5. (Uchylony)**

### **IV. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO**

#### **§ 20**

1. Operator lub wskazany przez niego podmiot pozostawia, po zawarciu Umowy, Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane) do używania Abonenta, przy czym Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora.
2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.

#### **§ 21**

1. Urządzenie dostępowe jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby. Uszkodzenie lub zerwanie plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe przed otwarciem powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia uniemożliwiające pracę Abonenta i innych użytkowników Sieci Gawex, powstałe z winy Abonenta.
4. W przypadku uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, próbami samodzielnej konfiguracji bądź naprawy albo niewłaściwą eksploatacją lub rekonfiguracją – koszty naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
5. Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta niewynikających z winy Operatora bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia nieuzasadnionej usterki, bądź usterki, która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata wg Cennika.
6. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Abonenta.
7. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dostępowego dokonuje Operator lub wskazany przez niego podmiot, któremu Operator przekazał Urządzenie dostępowe celem usunięcia uszkodzenia.
8. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania sieci komputerowej (np. okablowanie, hub lub przełącznik, karta sieciowa) oraz telefonu analogowego.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.
10. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy bądź czasowego odłączenia Usługi na ponad jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi sprawne Urządzenie dostępowe, znajdujące się w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji.

#### **§ 22**

1. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego powyżej 30 dni od daty zakończenia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłacenia kary umownej, zgodnie z obowiązującym cennikiem
2. Zapłata kary umownej nie zwalnia Abonenta od obowiązku zwrotu Urządzenia dostępowego.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Regulaminu, Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.
4. W przypadku, gdy Abonentowi celem korzystania z Usługi TOYAmobilna użyczono Telefon lub Modem Komórkowy po zakończeniu umowy Abonent może je odkupić w cenie obniżonej o kwotę związaną ze zużyciem urządzenia.
5. W przypadku Usługi TOYAmobilna dopuszcza się możliwość korzystania przez Abonenta z własnego Telefonu lub Modemu Komórkowego i wówczas zapisy Rozdziału IV Regulaminu dotyczące Urządzenia dostępowego będącego własnością Operatora nie mają zastosowania

### **V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA**

#### **§ 23**

1. Abonent zobowiązuje się do:
  - 1) nierozpowszechniania w Sieci Gawex bądź w Internecie informacji, danych lub treści, których rozpowszechnianie jest prawem zabronione, w szczególności nielegalnego oprogramowania, treści chronionych prawem autorskim, bez zgody właściciela tych praw oraz stosowania się do zasad etyki sieciowej,

- 2) niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci Gawex lub Internetu,
- 3) niepodejmowania działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Gawex, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
- 4) niekorzystania z Usług w sposób niezgodny z zasadami współzycia społecznego,
- 5) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci Gawex oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich i udostępniania sygnału osobom trzecim,
- 6) nierozpowszechniania publicznego programów radiowych, telewizyjnych oraz materiałów dostępnych w Usłudze telewizji kablowej oraz Usłudze VOD. Abonent zobowiązuje się wykorzystywać te materiały wyłącznie do swego użytku osobistego na terytorium Polski. Zakres użytku osobistego obejmuje krąg osób pozostających w związku osobistym (pokrewieństwo, powinowactwo lub stosunek towarzyski). Cały program, jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu, są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępniania w jakiegokolwiek formie na użytek osób trzecich programów, audycji składających się na ten program, lub sygnału tego programu, zawartości Usługi VOD w całości lub części. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji, dostęp do Usługi VOD lub jej części,
- 7) ochrony numeru PIN i nieudostępniania go osobom nieuprawnionym. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony,
- 8) odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:
  - 1) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
  - 2) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
  - 3) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
  - 4) nie umieszczania go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
  - 5) wykorzystanie do czyszczenia jego zewnętrznej części miękkiej, suchej bądź lekko wilgotnej szmatki oraz nie używania produktów, które mogą zawierać chemikalia lub rozpuszczalniki,
  - 6) wyjęcie baterii z pilota w przypadku nie używania go przez dłuższy czas,
  - 7) nie zdejmowanie obudowy. Wewnątrz urządzenia mogą znajdować się elementy pod wysokim napięciem, które mogą zagrozić życiu bądź zdrowiu użytkownika. Wysokie napięcie występuje również wtedy, gdy urządzenie działa w trybie czuwania.

Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia urządzenia do listy antyprzebieciowej.

2. Operator zobowiązuje się do:
  - 1) zapewnienia, w miarę możliwości technicznych poprawnego działania Usługi,
  - 2) usuwania usterek występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 10.00 do 18.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.
  - 3) usuwania usterek, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.

Usterka powinna być zgłoszona poprzez Infolinię Operatora pod numerem 94 71 27 777 lub do Biura Obsługi Abonenta, których aktualne adresy dostępne są na stronie [www.gawex.pl](http://www.gawex.pl).

Powyższe dane wraz z czasem podłączenia podanym na Umowie stanowią minimalne oferowane poziomy jakości Usług świadczonych Abonentowi. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba, że miała ona miejsce poza ich lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża odpowiednio terminy, określone w ust. 2, pkt. 2 i 3.

3. Wszelkie ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji podane są w § 33 – 41
  4. Operator w ramach świadczonych usług monitoruje stale jakość ruchu w Sieci Gawex, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łącz oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.
  5. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo:
    - 1) do odłączenia urządzenia dostępowego w przypadku naruszeń opisanych w § 33 punkt 7,
    - 2) do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w Rozdziale 5 Regulaminu.
- W przypadku, gdy naruszenie bezpieczeństwa i integralności sieci będzie miało wpływ na usługi świadczone innym Abonentom, Operator niezwłocznie powiadomi ich o zakresie naruszenia, potencjalnych jego skutkach oraz planowanym terminie przewrócenia pełnej funkcjonalności sieci.
6. Oferowane poziomy jakości usług są podane w § 23 ust. 2 oraz w Umowie. Operator publikuje dodatkowo parametry jakości sieci, które są umieszczone w odnośniku „Jakość sieci” na stronie [www.gawex.pl](http://www.gawex.pl).
  7. Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:
    - 1) ochronę fizyczną danych osobowych,
    - 2) zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,
    - 3) zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,
    - 4) zabezpieczenia organizacyjne.

Operator na swojej stronie pomocy technicznej [www.gawex.pl](http://www.gawex.pl) udostępnia aktualne informacje na temat zagrożeń związanych ze świadczoną usługą, w tym informacje o sposobach

## VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

### § 24

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do Usługi, powstałego z winy Operatora, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telefonii trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego:
  - 1) terminu zawarcia umowy o świadczenie Usługi,
  - 2) określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych UsługAbonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej. Obniżenie Abonamentu następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 30. Odszkodowanie zostanie przekazane w sposób wskazany przez Abonenta i terminie nie krótszym niż 14 dni od daty uznania reklamacji.

### § 25

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewłaściwą ochronę danych w Terminalu abonenckim, w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich,
- 2) niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminala abonenckiego, uszkodzenia Karty Aktywacyjnej lub używania jej z innym Urządzeniem dostępowym niż zapisane w Umowie lub zmiany lokalizacji Urządzenia dostępowego wykonanej bez zachowania trybu, o jakim mowa w par. 15 ust 1,
- 3) treść i zawartość danych oraz rozmów telefonicznych transmitowanych przez Sieć Gawex i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,
- 4) wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łącz innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego linii kablowej zasilającej budynek,
- 5) zakłócenia w nadawaniu programów i działaniu łącz wynikające z działania siły wyższej,
- 6) formę i zawartość programów radiowych i telewizyjnych reemitowanych w ramach Usług telewizji kablowej,
- 7) zaprzestanie nadawania programów przez nadawców, wynikające ze zmiany parametrów nadawania, utracenia praw do reemisji i innych zdarzeń niezależnych od Operatora.

## VII. OPŁATY

### § 26

1. Wysokość opłat określa Cennik.
2. Operator doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie umowy. Brak wypowiedzenia oznacza akceptację proponowanych zmian. W razie wypowiedzenia umowy Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, zwrot przyznanej ulgi, chyba, że zmiana następuje wskutek zmiany przepisów prawa.
3. Abonent jest obowiązany do regulowania, zgodnie z Cennikiem:
  - 1) opłaty instalacyjnej określonej Umową, płatnej w chwili zawarcia Umowy,
  - 2) miesięcznego Abonamentu, płatnego do 20 dnia każdego miesiąca,
  - 3) innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem i Umową
3. Dla Abonentów, którzy regulują płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, obowiązującym terminem płatności jest termin wskazany na fakturze, jednakże nie wcześniejszy niż określony w ust 2 pkt 1 i 2.
4. Rachunek cząstkowy za miesiąc podłączenia Usługi będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za dany Pakiet pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi do końca miesiąca.
5. Operator może naliczać w wystawianych fakturach/rachunkach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
6. Abonent zobowiązuje się do pokrycia kosztów wezwania do zapłaty, ujętych w Cenniku, w przypadku, gdy wezwanie takie zostanie do Abonenta przesłane w związku z opóźnieniem w płatnościach za Usługę.
7. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma miesięcznego rachunku za usługi Operatora w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
8. W przypadku nieuiszczenia opłat Operator może przerwać świadczenie Usługi do czasu otrzymania płatności za Usługę, po upływie terminu wynikającego z wezwania do zapłaty. Do czasu otrzymania płatności Operator zwolniony jest



z wykonywania obowiązków zapisanych w Umowie i Regulaminie. Ponowne wznowienie świadczenia Usługi wymaga uregulowania zaległości.

9. Operator może publikować rozliczenia miesięczne zawierające opłaty za Usługi w sposób elektroniczny i doręczać je Abonentowi poprzez Portal Abonenta lub oprogramowanie Urządzenia dostępowego. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny rozliczenia miesięcznego w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
10. Operator może wprowadzić dla wybranych usług dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą. Abonent w przypadku tych płatności ponosi odpowiedzialność za poprawną, zgodną z wskazówkami Operatora formę realizacji płatności.

#### **§ 27**

1. Na życzenie Abonenta Operator wystawia indywidualną fakturę VAT za usługi świadczone przez Operatora. Życzenie otrzymania indywidualnej faktury należy zgłosić w lokalnym Biurze Obsługi Abonenta – tam też następuje jej odbiór.
2. Abonenci zbiorowi otrzymują zbiorczą fakturę VAT.

#### **§ 28**

1. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe za opóźnienie.
2. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.
3. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej, przesyłanej listem na adres Abonenta.

#### **§ 29**

Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłaty należności w kasie lub dzień wpłynięcia należności na konto bankowe Operatora.

### **VIII. REKLAMACJE**

#### **§ 30**

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania, nienależytego wykonania lub nie osiągnięcia określonego poziomu jakości Usługi realizowanej na podstawie Umowy, Regulaminu i Cennika pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Abonenta.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Abonenta upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, chyba że Operator udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu 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.
5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) numer Urządzenia dostępowego, którego dotyczy reklamacja,
  - 5) numer abonenta lub adres miejsca instalacji Przyłącza,
  - 6) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy, jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
  - 7) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - 8) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - 9) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. 8,
  - 10) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja w ww. trybie nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, 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.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłat za korzystanie z Usług.

#### **§ 31**

Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:

- 1) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora,
- 2) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora,
- 3) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.

## § 32

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej (na papierze) odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - 6) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
  - 7) podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
3. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator 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.
4. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji złożonej pisemnie (na papierze), w umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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.
5. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent będący konsumentem uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Abonentowi przysługuje także prawo dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym. Poza roszczeniami określonymi w Regulaminie Abonentowi przysługują również środki ochrony przewidziane w innych przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, które obejmują prawo żądania wykonywania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu, Cennika lub Regulaminu promocji oraz żądania zapłaty odszkodowania.

## IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ

### § 33

1. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Operatora, podłączać do Urządzenia dostępowego większej, niż określona w Umowie, ilości Terminali abonenckich. Jeżeli w umowie nie wskazano ilości Terminali abonenckich przyjmuje się, że może podłączyć do Urządzenia dostępowego tylko jeden Terminal.
2. Dostęp do strony WWW umieszczonej na serwerze Operatora w ramach Pakietu realizowany jest z szybkością do 1 Mb/s.
3. W przypadku instalacji Usługi Internet w oparciu o Urządzenie dostępowe z portem WiFi Abonent ma prawo do wymiany Urządzenia z portem WiFi na standardowe Urządzenie dostępowe w terminie 10 dni od daty podpisania protokołu odbioru, jeśli eksploatowany przez Abonenta terminal nie pozwala na bezprzewodowe podłączenie. Wymiana modemu wymaga złożenia pisemnego oświadczenia w Biurze Obsługi Abonenta, w którym została podpisana Umowa. W przypadku rezygnacji z użytkowania Urządzenia dostępowego z portem WiFi w ww. terminie, opłaty dodatkowe dotyczące użytkowania tego Urządzenia nie będą pobierane.
4. Abonent jest zobowiązany:
  - 1) do zainstalowania w Terminalu abonenckim określonej przez Operatora karty z portem umożliwiającym podłączenie do Urządzenia dostępowego,
  - 2) nieudostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych połączenia bezprzewodowego zawartych na karcie rejestracji (w przypadku korzystania z Urządzenia dostępowego z portem bezprzewodowym). W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia.
5. Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminalu abonenckiego.
6. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci Gawex lub innych źródeł.
7. Operator ma prawo do odłączenia Urządzenia dostępowego w wyniku wykrycia na Terminalu abonenckim wirusów lub robaków internetowych, mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci Gawex lub użytkowników Sieci Gawex bądź sieci Internet. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta wirusów lub robaków powodujących zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania obniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.
8. Operator może zastosować w swojej sieci:

- 1) oprogramowanie pozwalające na odrzucanie na swoich serwerach wiadomości pocztowych zawierających wirusy lub robaki internetowe lub usuwanie z wiadomości pocztowych załączników je zawierających,
  - 2) oprogramowanie odrzucające na swoich serwerach wiadomości pocztowe uznane przez wiarygodne serwery RBL [Realtime Blackhole List] jako spam, czyli niechcianą, masowo rozsyłaną pocztę. Jeżeli wiarygodne serwery RBL zakwalifikują wiadomość pocztową jako spam, Abonent nie ma prawa dochodzić w stosunku do Operatora żadnych roszczeń z tytułu nieotrzymania takiej wiadomości,
  - 3) urządzenia pozwalające na kolejkowanie ruchu peer-to-peer.
9. Operator na swojej stronie pomocy technicznej [www.gawex.pl](http://www.gawex.pl) udostępnia informacje na temat bezpieczeństwa połączenia bezprzewodowego, jego działania oraz wymagań dotyczących urządzeń i systemu operacyjnego eksploatowanego po stronie Abonenta.
10. Urządzenie dostępne z portem bezprzewodowym pracuje w paśmie zwolnionym od zezwoleń 2.4 GHz, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe, jak kuchenki mikrofalowe, piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne. Z tego powodu Operator nie ponosi odpowiedzialności za utraty połączenia, straty pakietów, obniżenia przepustowości i inne problemy związane z działaniem Terminala abonenckiego podłączonego do Urządzenia dostępowego po połączeniu bezprzewodowym.
11. Operator oświadcza, że przepływności nie są wartością gwarantowaną a mówią jedynie o górnych możliwych do osiągnięcia przepływności między urządzeniem dostępowym Operatora a punktem styku Operatora z innymi Operatorami.
12. Operator nie zarządza ruchem generowanym przez Terminale abonenckie podłączone do Urządzenia dostępowego, dlatego też nie należy dopuszczać, aby sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość generowane przez te Terminale przekraczało prędkość maksymalną zamówionego Pakietu. Operator niniejszym informacyjnie wskazuje, iż najpopularniejsze aplikacje sieciowe wymagają dla jednego Terminala abonenckiego następujących prędkości:
- 1) Przeglądanie stron WWW – 1 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
  - 2) Oglądanie video w jakości standardowej – 2 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
  - 3) Oglądanie video w wysokiej jakości (HD) – 6 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
  - 4) Rozmowy video w wysokiej jakości (HD) – 1,5 Mb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych,
  - 5) Usługi telefoniczne w technologii VOIP – 64 kb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych,
  - 6) Gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pasma w kierunku ściągania oraz 1,5 Mb/s w kierunku wysyłania danych,
  - 7) Gry sieciowe pozostałe (np. planszowe) – 1 Mb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych.
13. W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Terminalach abonenckich powyższe wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę Terminali abonenckich i liczbę uruchomionych aplikacji. Przykładowo gry sieciowe na 3 Terminalach abonenckich będzie wymagać 6 Mb/s wolnego pasma w kierunku ściągania danych.
14. W przypadku, gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekroczy prędkość maksymalną Pakietu, zauważalne może być przeciążenie łącza, co z kolei skutkować może pogorszeniem jakości usług (obniżenie prędkości wczytywania stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku, opóźnień w grach, itp.)  
Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
- 1) zakupienie Pakietu Usługi o prędkości dostosowanej do potrzeb Abonenta,
  - 2) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez poszczególne Terminale abonenckie do wartości maksymalnej Pakietu,
  - 3) wyłączenie na Terminalach abonenckich tych aplikacji, które mogą skonsumentować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłających pliki poprzez sieci peer-to-peer.
- W ramach Usługi Operator domyślnie przyznaje adres IP z puli adresów prywatnych. Adres taki zapewnia większe bezpieczeństwo Terminali abonenckich, jednak usługi udostępniane z poziomu Terminali abonenckich mogą nie być widoczne wprost w sieci Internet. Dla udostępniania usług w sieci Internet bezpośrednio z Terminala abonenckiego konieczne jest uzyskanie publicznego adresu IP. Instrukcja otrzymania publicznego adresu IP dostępna jest w Portalu Abonenta.
15. Operator w Cenniku wskazuje dla każdego Pakietu Usługi Internet prędkości w kierunku pobierania oraz wysyłania danych (prędkość maksymalną, deklarowaną, zwykle dostępną i minimalną). Prędkość maksymalna, to prędkość, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczająca górną granicę prędkości osiąganą w wybranym Pakiecie. Prędkość deklarowana, to prędkość, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 80% doby. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością, jaką Operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Operatora z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez mechanizm pomiarowy certyfikowany przez krajowy organ regulacyjny oraz pomiar prędkości udostępniony przez

Operatora w Portalu Abonenta.

16. Na obniżenie prędkości osiągniętych w ramach Pakietu mają wpływ:
  - zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane wpływają na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji,
  - ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli,
  - ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,
  - stan Terminala abonenckiego w szczególności działające w tle aplikacje.
17. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internet pod względem prędkości lub innych parametrów jakości a prędkością lub parametrami wynikającymi z Umowy, Regulaminu, Cennika lub Regulaminu promocji, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji na zasadach określonych w rozdziale VIII.
18. W przypadku zmiany dostawcy usługi, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, chyba, że we wskazanej przez Abonenta lokalizacji dostarczenie usługi dostępu nie jest technicznie wykonalne.
19. Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu należy złożyć do nowego dostawcy usługi.
20. Zmiana dostawcy usług następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie później jednak niż 1 dzień roboczy od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
21. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu, w ramach której Abonent korzystał z poczty elektronicznej świadczonej przez Operatora, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.
22. W przypadku braku realizacji zmiany dostawcy usług w ramach wniosku o zachowanie ciągłości dostępu do Usługi Internetu mimo istnienia takich możliwości technicznych, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki, licząc od dnia upływu uzgodnionego z Abonentem terminu aktywacji Usługi, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę.  
Odszkodowanie przysługuje od:
  - dotychczasowego dostawcy Usług, z przyczyn leżących po jego stronie
  - nowego dostawcy usług, z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcyw wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków/faktur z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.

## **X. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII**

### **§ 34**

1. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń na te numery. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są Połączenia. Dla obsługi połączeń alarmowych, jako lokalizacja Abonenta przekazywany jest adres instalacji usługi podany w Umowie.
2. Na życzenie Abonenta telefoniczny numer abonencki może zostać odpłatnie zmieniony po wniesieniu opłaty ujętej w Cenniku. W przypadku udowodnienia uciążliwości korzystania przez Abonenta z obecnego numeru telefonu zmiana taka wykonywana jest przez Operatora bezpłatnie.
3. Operator może dokonać niezbędnej zmiany numeracji dla określonych obszarów swojej sieci lub zmiany telefonicznych numerów abonenckich w przypadku zmiany przydziału zakresu numeracji albo przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej sieci publicznej.
4. Planowane zmiany numeracji, dla określonych obszarów sieci telekomunikacyjnej, zostaną podane do publicznej wiadomości co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany. Operator jest obowiązany zawiadomić pisemnie Abonentów o planowanej zmianie ich telefonicznych numerów abonenckich oraz o ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany. Operator jest obowiązany do zapewnienia bezpłatnej automatycznej informacji słownej, o wprowadzonych zmianach numeracji, o których mowa powyżej, dostępnej pod poprzednimi numerami, przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy.
5. Uruchomienie usług o podwyższonej odpłatności (np. 0700, 0400, 0207, 0208 itp.) następuje na żądanie Abonenta, wyrażone w formie w jakiej zawarto umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
6. Żądając uruchomienia usług o podwyższonej odpłatności Abonent określi próg kwotowy, po osiągnięciu, którego Operator obowiązany będzie do blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie.
7. Progi kwotowe dla usług, o których mowa w ust.5 wynoszą : 0,35,100 i 200 zł. W przypadku nie określenia przez Abonenta progu kwotowego, przyjmuje się, że próg ten wynosi 35,00 zł dla danego okresu rozliczeniowego.

8. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 7, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, a w przypadku jego braku - w danym miesiącu kalendarzowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
9. W ramach Umowy mogą być blokowane połączenia na numery, przez które realizowane są nadużycia telekomunikacyjne, czyli działania zmierzające do generowania „sztucznego ruchu” w sieci Gawex lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumiane jest korzystanie z usług telekomunikacyjnych polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią.
10. Operator realizuje prezentację identyfikacji numeru Abonenta przed dokonaniem połączenia, a także możliwości:
  - 1) dla użytkownika wywołującego – możliwość jednorazowego i stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia,
  - 2) zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do telekomunikacyjnego urządzenia końcowego tego abonenta.Sposób realizacji tych funkcjonalności w sieci Gawex jest opisany w Portalu Abonenta.
11. Rezygnacja z Usługi telefonii na warunkach zapisanych w umowie jest możliwa po opłaceniu należności za Połączenia.
12. Wraz z podłączeniem Urządzeń dostępowych zostaną przekazane Abonentowi dane logowania do systemu umożliwiającego sprawdzenie Bilingu poprzez Portal Abonenta. Abonent zobowiązuje się do korzystania z tego systemu do odbierania rozliczenia miesięcznego kosztów rozmów telefonicznych. W zależności od Pakietu wybranego w Cenniku, miesięczne rozliczenie kosztów rozmów telefonicznych może być również przesyłane listownie.
13. W Portalu Abonenta przechowywany jest Biling dotyczący bieżącego oraz ostatniego okresu rozliczeniowego.
14. Operator umożliwia za dodatkową opłatą, podaną w Cenniku, otrzymanie przez Abonenta Bilingu w formie wydruku, który zostanie dostarczony na adres podany w Umowie.
15. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za Połączenia nawiązywane poprzez przekazane mu Urządzenie dostępowe.
16. Operator zastrzega sobie prawo do dowolnego programowania przycisków realizujących funkcje dodatkowe Urządzeń dostępowych.
17. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedziałanie lub niewłaściwe działanie Usługi telefonii w przypadku wykorzystywania przez klienta routera lub komputera pełniącego funkcje routera.
18. Podstawową jednostką taryfikacyjną za Połączenie jest 1 minuta.
19. Podstawą do wyliczenia opłat za Połączenia jest faktyczny czas Połączenia, rozumiany jako upływ czasu od momentu zgłoszenia się odbiorcy połączenia do zakończenia połączenia.
20. Opłaty za Połączenia są naliczane na podstawie Bilingu umieszczonego w Portalu Abonenta.
21. Opłata za Połączenia płatna jest niezależnie od Abonamentu.
22. Ze względu na uwarunkowania techniczne czas połączenia pokazywany na wyświetlaczu Urządzeń dostępowych lub Telefonu może odbiegać od faktycznego czasu połączenia podanego w Bilingu na korzyść Abonenta.
23. Rozliczenia miesięczne kosztów rozmów telefonicznych będą wystawiane w sposób elektroniczny i doręczane Abonentowi poprzez Portal Abonenta. Abonent może również otrzymać bezpłatnie miesięczne rozliczenie kosztów rozmów telefonicznych w Biurze Obsługi Abonenta właściwym dla swojego miejsca zamieszkania.
24. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny rozliczenia miesięcznego kosztów rozmów telefonicznych w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
25. Faktura obejmująca rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych może zostać przesłana w formie pisemnej Abonentowi po pobraniu z tego tytułu opłaty ujętej w Cenniku.
26. Operator po wyrażeniu na to zgody w Umowie może umieścić dane Abonenta w następujących spisach abonentów: Ogólnopolskim Biurze Numerów (informacja telefoniczna), Ogólnopolskim Spisie Abonentów (książka telefoniczna) prowadzonych przez operatora wskazanego przez Prezesa UKE, jako świadczącego te usługi. Zgoda ta może być wycofana w każdym czasie. Dane abonentów, którzy wyrażają zgodę na umieszczenie ich danych w ogólnopolskich spisach abonentów zostaną raz w miesiącu przekazane operatorowi świadczącemu te spisy.

## **XI. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI KABLOWEJ**

### **§ 35**

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej Pakietu, według zasad określonych w umowie. Informacja o zmianach przekazywana jest nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą w formie pisemnej oraz w teletekście, infotekście, telegazecie i nie wymaga podpisywania nowej Umowy lub aneksu do niej. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O zmianie takiej Operator powiadomi Abonenta pisemnie oraz w teletekście, infotekście, telegazecie.
3. Operator może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w zakresie danego Pakietu, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu, nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.

4. Operator realizuje postanowienia zmiany Pakietu w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od daty podpisania aneksu do Umowy, pobierając w okresie oczekiwania na realizację zmiany Pakietu opłaty zgodne z dotychczasowymi warunkami Umowy.

## **XII. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI VOD**

### **§ 36**

1. Usługa VOD świadczona jest jako części Usługi telewizji.
2. Operator przed udostępnieniem Abonentowi płatnych materiałów z Bazy VOD podaje dla każdej pozycji warunki dostępności określające:
  - 1) czas w jakim dana pozycja będzie udostępniona od momentu zamówienia,
  - 2) czas przez jaki będzie dostępna i ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,
  - 3) miejsce na Urządzeniu dostępowym wymagane do składowania wybranej pozycji,
  - 4) cenę brutto zamawianego materiału.
3. Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał jest rozpoczęcie jego odtwarzania potwierdzone kodem PIN. Abonent dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu. Operator nie zwraca opłaty ani jej części za materiały, których odtwarzanie zostało rozpoczęte przez Abonenta a niedokończone z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub wymienionych w § 25.
4. Operator może udostępnić płatność za Usługę VOD z dołu dla Abonentów mający zawartą umowę z Operatorem w zakresie świadczenia innych Usług. Termin płatności opłat z dołu upływa z początkiem kolejnego okresu rozliczeniowego. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania możliwości realizacji płatności z dołu do czasu uregulowania zaległości w opłatach za poprzednie okresy rozliczeniowe.
5. Operator może wprowadzić limity płatności z dołu na zasadach zapisanych w Cenniku.

## **XIII. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TOYAmobilna**

### **§ 37**

1. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń na te numery. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są Połączenia. Dla obsługi połączeń alarmowych lokalizację Abonenta wskazuje PTK Centertel Sp. z o.o. jako operator sieci macierzystej.
2. Na życzenie Abonenta telefoniczny numer abonencki może zostać odpłatnie zmieniony po wniesieniu opłaty ujętej w Cenniku. W przypadku udowodnienia uciążliwości korzystania przez Abonenta z obecnego numeru telefonu zmiana taka wykonywana jest przez Operatora bezpłatnie.
3. Operator może dokonać niezbędnej zmiany numeracji dla określonych obszarów swojej sieci lub zmiany telefonicznych numerów abonenckich w przypadku zmiany przydziału zakresu numeracji albo przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej sieci publicznej.
4. Planowane zmiany numeracji, dla określonych obszarów sieci telekomunikacyjnej, zostaną podane do publicznej wiadomości co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany. Operator jest obowiązany zawiadomić pisemnie Abonentów o planowanej zmianie ich telefonicznych numerów abonenckich oraz o ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany. Operator jest obowiązany do zapewnienia bezpłatnej automatycznej informacji słownej, o wprowadzonych zmianach numeracji, o których mowa powyżej, dostępnej pod poprzednimi numerami, przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy.
5. Operator realizuje prezentację identyfikacji numeru Abonenta przed dokonaniem połączenia, a także możliwości:
  - 1) dla użytkownika wywołującego – możliwość jednorazowego i stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanej podczas wywołania i połączenia,
  - 2) dla abonenta wywoływanej – możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od abonenta lub użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej,
  - 3) w przypadku przekierowania połączenia - abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji, prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego,
  - 4) zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta.Sposób realizacji tych funkcjonalności w sieci Gawex jest opisany w Portalu Abonenta.
6. Rezygnacja z Usługi TOYAmobilna na warunkach zapisanych w rozdziale 5 jest możliwa po opłaceniu należności za Połączenia.
7. Wraz z aktywacją Usługi zostaną przekazane Abonentowi dane logowania do systemu umożliwiającego sprawdzenie Bilingu poprzez Portal Abonenta. Abonent zobowiązuje się do korzystania z tego systemu do odbierania rozliczenia miesięcznego kosztów rozmów telefonicznych. W zależności od Pakietu wybranego w Cenniku, miesięczne rozliczenie kosztów rozmów telefonicznych może być również przesyłane listownie.

8. Operator oprócz możliwości bieżącej kontroli Bilingu opisanej powyżej prześle Abonentowi informacje o wyczerpaniu pakietu transmisji danych poprzez wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu przyznany w ramach Umowy.
9. W Portalu Abonenta przechowywany jest Biling dotyczący bieżącego oraz ostatniego okresu rozliczeniowego.
10. Operator umożliwi za dodatkową opłatą, podaną w Cenniku, otrzymanie przez Abonenta Bilingu w formie wydruku, który zostanie dostarczony na adres podany w Umowie.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedziałanie lub niewłaściwe działanie Usługi TOYAmobilna w przypadku wykorzystywania przez klienta routera lub komputera pełniącego funkcje routera.
12. Jeżeli Cennik nie precyzuje inaczej podstawową jednostką taryfikacyjną za Połączenie jest 1 sekunda.
13. Podstawą do wyliczenia opłat za Połączenia jest faktyczny czas Połączenia, rozumiany, jako upływ czasu od momentu zgłoszenia się odbiorcy połączenia do zakończenia połączenia.
14. Opłaty za Połączenia są naliczane na podstawie Bilingu umieszczonego w Portalu Abonenta.
15. Opłata za Połączenia płatna jest niezależnie od Abonamentu.
16. Rozliczenia miesięczne kosztów rozmów telefonicznych będą wystawiane w sposób elektroniczny i doręczane Abonentowi poprzez Portal Abonenta. Abonent może również otrzymać bezpłatnie miesięczne rozliczenie kosztów rozmów telefonicznych w Biurze Obsługi Abonenta właściwym dla swojego miejsca zamieszkania.
17. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny rozliczenia miesięcznego kosztów rozmów telefonicznych w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
18. Faktura obejmująca rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych może zostać przesłana w formie pisemnej Abonentowi po pobraniu z tego tytułu opłaty ujętej w Cenniku.
19. Jakość Usługi TOYAmobilna świadczonej w Roamingu może być inna niż w sieci macierzystej i nie zależy od Operatora.
20. W przypadku Usługi TOYAmobilna realizowanej w Roamingu z powodu specyfiki rozliczeń międzynarodowych, Operator zastrzega sobie prawo obciążenia rachunku Abonenta z tego tytułu w późniejszym okresie rozliczeniowym.
21. W ramach Umowy mogą być blokowane połączenia na numery, przez które realizowane są nadużycia telekomunikacyjne, czyli działania zmierzające do generowania „sztucznego ruchu” w sieci Gawex lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumiane jest korzystanie z usług telekomunikacyjnych polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią.
22. Jakość usługi TOYAmobilna, w tym prędkość pobierania danych uzależniona jest od pokrycia sieci i technologii stosowanych na danym obszarze przez operatora macierzystego sieci GSM.

### § 38

1. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu należności.
2. W razie przekroczenia Limitu należności i konieczności zapłaty kaucji, o której mowa w par. 2 pkt. 18 do czasu zapłacenia przez Abonenta kaucji Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania połączeń wychodzących, zablokowania możliwości korzystania z niektórych usług oraz zablokowania świadczenia usługi Roamingu. Kwota kaucji jest równa z aktualnym saldem należności abonenta w zakresie Usługi TOYAmobilna.
3. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę kaucji w przypadku dokonania ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem umowy, po potrąceniu swoich wymagalnych wierzytelności.

### § 39

1. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
2. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować Operatora o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM dzwoniąc pod numer telefonu: 786 012 112
3. Operator po przyjęciu tej informacji niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi TOYAmobilna.
4. Abonent zobowiązuje się pisemnie potwierdzić - na adres Operatora lub faksem na numer: 94 71 27 009 - w ciągu najwyżej 7 dni kalendarzowych, wcześniejsze telefoniczne zgłoszenie informacji o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM lub poinformować o odnalezieniu Karty SIM.
5. W przypadku zagubienia, kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia lub utraty Karty SIM abonent zobowiązany jest do wystąpienia w ciągu 14 dni od zgłoszenia, o którym mowa w ust. 2 o wydanie nowej karty SIM w celu dalszego korzystania z usług. W przeciwnym przypadku Operator z powodu niemożności świadczenia usług traktuje Umowę, jako rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem terminu wypowiedzenia umowy. Wymiana Kart SIM i wydawanie ich duplikatów odbywa się tylko w Biurach Obsługi Abonenta Operatora.
6. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM, do momentu zgłoszenia tego faktu, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
7. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, jeśli wymiana wynika z okoliczności nieleżących po stronie Operatora.
8. Operator zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy dotyczącej Usługi TOYAmobilna lub niezwłocznego zawieszenia świadczenia tej Usługi w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent korzysta z Karty SIM o parametrach niezgodnych z określonymi w § 2 pkt. 17 lub używa Karty SIM w zestawieniu z telefonem o parametrach niezgodnych z określonymi w § 2 pkt. 20 albo skradzionym Telefonem lub Modemem Komórkowym. (do umowy)?

9. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania Karty SIM lub korzystania z uprawnień określonych w Umowie, w Regulaminie lub w Cenniku przez osoby trzecie, które posługują się telefonem komórkowym z zainstalowaną Kartą SIM przypisaną do Abonenta.
10. Operator realizuje Usługę TOYAmobilna w modelu MVNO (operatora wirtualnego). Podmiot dostarczający sieć mobilną dla Operatora stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu, może stosować również środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do Internetu oraz prywatność użytkowników końcowych. Środki te nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację jakości transmisji.

W przypadkach, w których jest to konieczne, aby:

- 1) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci oraz usług,
- 2) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci,

podmiot dostarczający sieć mobilną dla Operatora może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone powyżej (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo), w szczególności wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług oraz przerwać lub ograniczyć świadczenie Usługi TOYAmobilna, z której następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług. Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.

11. Dla urządzeń mobilnych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosząca:

- 1) 8-32 kb/s – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
- 2) 1-2 Mb/s – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
- 3) 5-8 Mb/s - pozwala na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).

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

Operator w Cenniku wskazuje limit ilości przesłanych danych dla danego Pakietu. Szacunkowo 1 GB transmisji danych wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej dane są orientacyjne; mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

W przypadku, gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w Usłudze w danych warunkach lokalowych i atmosferycznych może dojść do przeciążenia łącza. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości usług, co będzie widoczne jako m.in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VOIP. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług sieci Internet wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter) w szczególności aplikacji realizujących telefonię VOIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne. Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:

- 1) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez Terminale abonenckie lub aplikacje zainstalowane na Terminalach abonenckich,
- 2) wyłączenie na Terminalach abonenckich aplikacji potrafiących skonsumentować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer,
- 3) zmianę lokalizacji Terminala abonenckiego i zlokalizowanie go w miejscu, gdzie wskazywana będzie większa siła odbieranego sygnału oraz obsługiwane będą tryby 3G/HSDPA/UMTS/LTE/4G.

12. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości a prędkością lub parametrami wynikającymi z Umowy, Regulaminu, Cennika lub Regulaminu promocji, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji na zasadach określonych w rozdziale VIII.

## § 40

1. Abonent zobowiązany jest do powstrzymania się od ustanawiania, instalowania jak też wykorzystywania Bramek GSM (rodzaj urządzenia telekomunikacyjnego, umożliwiającego przekierowanie ruchu między sieciami) oraz powstrzymania się od podejmowania jakichkolwiek działań zmierzających do korzystania z nich.
2. Abonent zobowiązuje się również do nieprzeprowadzenia jakichkolwiek działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie lub funkcjonowanie jakichkolwiek sieci telekomunikacyjnych.



3. Abonent zobowiązany jest do powstrzymania się od używania skrzynek pocztowych zamieniających ruch i skutkujących ominięciem jakichkolwiek rozliczeń. Abonent zobowiązuje się do nie korzystania z mechanizmów mających na celu ominięcie połączeń przekazu głosu i danych, takich jak automaty pozwalające na dokonywanie połączeń głosowych, przekazywanie danych lub przekazywanie połączeń czy też mechanizmów generujących sztuczny ruch.

#### **§ 41**

Podczas aktywacji dla usług głosowych standardowo usługi dostępu do Internetu i transmisji danych są zablokowane. W celu ich odblokowania, Abonent musi złożyć dyspozycję telefoniczną na infolinii Operatora lub odblokować usługi we własnym zakresie poprzez Portal Abonenta.

### **XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **§ 42**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy.

#### **§ 43**

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku. Informacje o planowanych zmianach postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku przekazywane są przez Operatora w formie pisemnej, nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą. Zmiany postanowień są równoznaczne z wypowiedzeniem warunków dotychczasowych, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Jeżeli w okresie wypowiedzenia Abonent oświadczy na piśmie, iż nowych postanowień nie przyjmuje, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia. W przypadku braku pisemnego oświadczenia, postanowienia obowiązują strony od dnia następnego po okresie wypowiedzenia.

#### **§ 44**

Operator uprawniony jest do przeniesienia swoich uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy, Regulaminu i Cennika na dowolnie wskazaną przez siebie osobę trzecią, o ile Abonent wyrazi na to zgodę.

Regulamin przyjęty Uchwałą Zarządu Gawex Media z dnia 15.12.2020 r., wchodzi w życie z dniem 21.12.2020 r.  
Regulamin zastępuje poprzedni i obowiązuje do czasu ogłoszenia następnego.