

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

§ 1

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady świadczenia przez spółkę TELEVOICE POLSKA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Anny Radziwiłł 5 lok. 21, 02-665 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000293105, NIP 5213545720, REGON 141208330, o kapitale zakładowym w wysokości 60.000,00 zł, zwaną dalej „Dostawcą usług”, usług komunikacji elektronicznej, w szczególności:

- a) usług dostępu do Internetu,
- b) usług transmisji danych,
- c) usług głosowych, w tym usług telefonii internetowej (VOIP) oraz usług wirtualnej centrali (Virtual PBX),
- d) usług mobilnych (NovaMobile),
- e) usług dostarczania programów telewizyjnych.

2. Usługi świadczone są drogą kablową, bezprzewodową lub w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

3. Podstawą prawną świadczenia Usług jest ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221).

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. „Klient” – podmiot, który jest stroną Umowy;
2. „Adapter” – urządzenie telekomunikacyjne, umożliwiające podłączenie do ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej połączeń, w tym pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające dostęp do sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie;
3. „Awaria” – uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu powodujące przerwę w świadczeniu Usługi trwającą dłużej niż 12 godzin, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
4. „Biuro TELEVOICE POLSKA” – lokal, w którym Dostawca usług wykonuje czynności związane z obsługą Zamawiających i Klientów;
5. „Cennik” – katalog Usług świadczonych przez Dostawcę usług wraz z charakterystyką tych Usług oraz zestawieniem cen;
6. „Dostawca usług” – TELEVOICE POLSKA Sp. z o.o. lub podmiot, w którego imieniu działa TELEVOICE POLSKA sp. z o.o.;
7. „Gniazdo abonenckie” – zakończenie sieci stacjonarnej umożliwiające Klientowi przyłączenie Terminali Abonenta i Sprzętu;
8. „Karta SIM” – karta będąca własnością Dostawcy usług, umożliwiająca dostęp do Usług Mobilnych, współpracująca z Terminalem Abonenta, przekazywana Klientowi na warunkach określonych Umową oraz Regulaminem;
9. „Kaucja” – kwota pieniężna, nie będąca zaliczką, zadatkiem ani jakąkolwiek formą przedpłaty, uiszczenia której może zażądać Dostawca usług tytułem zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy w określonych w Regulaminie okolicznościach;
10. „Kod PIN” – unikalny kod cyfrowy zabezpieczający dostęp do Karty SIM;
11. „Kod PUK” – unikalny kod cyfrowy, przy wykorzystaniu którego znosi się blokadę Kodu PIN;
12. „Kodeks cywilny” – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93 z późn. zm.);
13. „Limit” – kwotowe ograniczenie wartości Usług wskazane w Umowie, którego przekroczenie przez Klienta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Dostawcę usług do podjęcia działań określonych w Regulaminie;
14. „Lokal” – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal niebędący odrębną nieruchomością), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Gniazdo abonenckie lub będzie używany Sprzęt;
15. „Prawo komunikacji elektronicznej” – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221);
16. „Program gwarantowany” – kanał telewizyjny, który Dostawca usług zobowiązuje się udostępniać Klientowi w ramach Umowy o świadczenie Usługi Telewizyjnej, poprzez wskazanie go jako „program gwarantowany” (także poprzez oznaczenie go skrótem „GW”) dla danego pakietu w Wykazie programów (kanałów) telewizyjnych, stanowiącym załącznik do Umowy. Zmiana lub wycofanie Programu gwarantowanego stanowi zmianę warunków Umowy;
17. „Program niegwarantowany” – inny niż Program gwarantowany kanał telewizyjny, który Dostawca usług może dodatkowo udostępniać Klientowi, w zależności od bieżącej oferty i możliwości Dostawcy usług. Wprowadzenie, zmiana lub wycofanie Programu niegwarantowanego nie stanowi zmiany warunków Umowy;
18. „Przedstawiciel Dostawcy usług” – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień;

19. „Siła wyższa” – zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
20. „Sprzęt” – wszelkie rzeczy powierzone Klientowi przez Dostawcę usług, w szczególności Gniazda abonenckie, dekodery, modemy, kable, konwertery, zasilacze, bramki głosowe, routery, anteny, opakowania, instrukcje obsługi;
21. „Terminal Abonenta” – urządzenia Klienta, w szczególności telefon, faks, telewizor, komputer, tablet, karta sieciowa, port USB, router, umożliwiające korzystanie z Usług Dostawcy usług;
22. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Klientem, a Dostawcą usług;
23. „Usługa” – usługa komunikacji elektronicznej lub usługa dodatkowa związana z usługą komunikacji elektronicznej świadczona przez Dostawcę usług;
24. „Usługa Bezprzewodowa” – usługa świadczona przez Dostawcę usług drogą bezprzewodową;
25. „Usługa Telewizyjna” – usługa polegająca na dostarczaniu programów telewizyjnych przy wykorzystaniu platformy dostawcy zewnętrznego, na zasadach określonych w Umowie oraz regulaminie dostawcy, stanowiącym załącznik do Umowy;
26. „Usługa Mobilna” – usługa świadczona przez Dostawcę usług w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, przy wykorzystaniu infrastruktury operatora sieci;
27. „Zamawiający” – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

§ 3

1. Dostawca usług świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, w tym w Regulaminie oraz w Cenniku, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („regulaminy promocji”).
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Dostawca usług może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi.
5. W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, zastosowanie mają przepisy prawa.

ROZDZIAŁ II. ZAWARCIE UMOWY.

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta w formie dopuszczonej przepisami prawa, na czas nieoznaczony lub oznaczony. Klient będący konsumentem ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy, a także formy jej zmiany lub rozwiązania, spośród form oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Przed zawarciem Umowy Dostawca usług przekazuje Klientowi będącemu konsumentem informacje wymagane przepisami prawa, w szczególności podsumowanie warunków Umowy, na trwałym nośniku.
3. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie, po podaniu aktualnych danych lub okazaniu dokumentów wymaganych przez Dostawcę usług.
4. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków niezbędnych do świadczenia Usług, w szczególności technicznych.

§ 5

Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu, chyba, że Usługa nie jest świadczona w stałej lokalizacji. W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych dokumentów. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, do przyłączenia pojedynczego zakończenia sieci stosuje się odpowiednio przepis art. 684 Kodeksu cywilnego.

§ 6

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do zawarcia tej umowy. Dane zbierane są zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności w zakresie ochrony danych osobowych.
2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dostawca usług powiadamia Zamawiającego o takim zastrzeżeniu).
3. W wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, Dostawca usług może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
4. Zabezpieczenie wierzytelności Dostawcy usług wynikających z Umowy, może nastąpić w szczególności poprzez wpłacenie bądź podwyższenie Kaucji lub ustalenie bądź obniżenie Limitu.
5. Poza przypadkami braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Klienta, Dostawca usług może zażądać zabezpieczenia w szczególności w następujących przypadkach:

- a) braku możliwości weryfikacji danych podanych w Umowie przez Zamawiającego;
b) podania przez Zamawiającego przy zawarciu Umowy danych niezgodnych ze stanem faktycznym;
c) przekroczenia przez Klienta Limitu w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego;
d) przed rozpoczęciem świadczenia usług roamingu międzynarodowego, bądź innych Usług Mobilnych na zasadach określonych przez Dostawcę usług;
e) gdy wynikająca z systemu bilingowego Dostawcy usług wartość Usług Mobilnych wykonanych na rzecz Klienta w bieżącym Okresie rozliczeniowym nieproporcjonalnie przewyższa średnią wysokość dokumentów rozliczeniowych wystawionych w poprzednich Okresach rozliczeniowych.
6. Klient jest zobowiązany wpłacić Kaucję w sposób i w terminie wskazanym przez Dostawcę usług, przy czym Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzytelność z Kaucji. Po otrzymaniu oświadczenia Dostawcy usług o potrąceniu wymagalnej wierzytelności Dostawcy usług z Kaucją, Klient ma obowiązek uzupełnić Kaucję do jej pierwotnej wysokości. Nieuzupełnienie Kaucji może uprawniać Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług, z zastrzeżeniem przepisów prawa dotyczących ochrony konsumentów.
7. Dostawca usług zobowiązuje się zwrócić Klientowi nominalną kwotę Kaucji albo kwotę Kaucji jaka pozostała po potrąceniu wymagalnych wierzytelności Dostawcy usług po dokonaniu ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem albo wygaśnięciem Umowy. Zwrot kwot, o których mowa w niniejszym ustępie, każdorazowo następować będzie na zasadach określonych w § 27-§ 29 Regulaminu.
8. Dostawca usług, za zgodą Klienta, umieszcza dane Klienta w spisie Abonentów. Dostawca usług informuje Klienta, iż w przypadku wyrażenia zgody na umieszczenie danych (tj. numeru telefonu, nazwiska i imienia, nazwy miejscowości i ulicy) w spisach abonentów (w postaci książkowej lub elektronicznej) oraz w ramach usług informacji o numerach telefonicznych, usługi te świadczone będą przez Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie bądź innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Klient może podać branżę, w której działa za pośrednictwem Kanałów dostępu TELEVOICE POLSKA Sp. z o. o.
9. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, a zgoda może być wycofana w każdym czasie. Z chwilą udostępnienia danych przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi informacji o numerach telefonicznych lub inny przedsiębiorca telekomunikacyjny staje się administratorem w/w danych osobowych.
10. Celem wydawanego spisu abonentów (książki telefonicznej) jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów telefonów Klientów. Taki sam cel realizują usługi udzielania informacji o numerach telefonicznych
11. Dane osobowe Zamawiającego i Klienta przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami o ochronie danych osobowych oraz przepisami Prawa komunikacji elektronicznej.

§ 7

1. Zamawiający może złożyć zamówienie na Usługi pisemnie, elektronicznie lub przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku zawierania Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, Dostawca usług przekazuje Klientowi wymagane prawem informacje oraz potwierdzenie zawarcia Umowy na trwałym nośniku.
3. Dostawca usług udziela odpowiedzi na zamówienie w terminie do 30 dni. W razie odmowy zawarcia Umowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.

ROZDZIAŁ III. ZASADY ZAPEWNIENIA DOSTĘPU DO USŁUGI ORAZ KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU.

§ 8

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Klientowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Z czynnością przekazania Klientowi Sprzętu sporządza się protokół odbioru (w przypadku przesłania Klientowi Sprzętu funkcję tę pełni potwierdzenie odbioru Sprzętu od przewoźnika/kuriera).
2. Z momentem przekazania Sprzętu, na Klienta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia, w tym także ryzyko jego utraty na skutek kradzieży.
3. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie;
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, Umową lub Regulaminem, za zapłatą kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć lub za zapłatą wartości Sprzętu, jeśli został on utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć. Wysokość kary umownej z tego tytułu określa właściwy Cennik.
4. Podstawą wymiany Sprzętu jest dostarczenie Dostawcy usług przez Klienta w jeden ze sposobów, o których mowa w § 23 ust. 1 poniżej, Sprzętu wadliwego lub uszkodzonego, ewentualnie kopii protokołu policyjnego ze zgłoszenia kradzieży Sprzętu.
5. Dostawca usług ma prawo: a) wymienić dotychczas używany przez Klienta Sprzęt na inny lub zmienić częstotliwość dostarczanego programu, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością ponownego strojenia lub zmianą konfiguracji Terminala Abonenta; b) w przypadku zmiany technologii świadczenia Usługi wymagać zmiany dotychczas używanego Terminala Abonenta, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego korzystania z Usługi.
6. Jeżeli Klient odmówi lub w inny sposób uniemożliwi realizację uprawnień zawartych w ust. 5 pkt a) lub b), w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie, a korzystanie z Usługi nie będzie możliwe przy zastosowaniu dotychczasowego Sprzętu lub Terminala Abonenta, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usługi.
7. W przypadku niewłaściwej eksploatacji Sprzętu przez Klienta, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jego uszkodzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Klienta w całości lub części z Usług.

8. Klient jest uprawniony do samodzielnej konfiguracji elementów Sprzętu w zakresie określonym przez Dostawcę usług oraz instrukcję jego obsługi. Samodzielna konfiguracja Sprzętu powinna być dokonywana w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usługi.
9. Zakres korzystania z niektórych funkcji lub niektórych portów Sprzętu może zostać ograniczony przez Dostawcę usług. W takim wypadku informacje o funkcjonalności Sprzętu dostępne są w instrukcji obsługi lub na stronie internetowej Dostawcy usług.

§ 9

1. Klient wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu a także innej infrastruktury służącej przyłączeniu do sieci operatora i świadczeniu Usług w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny, a w przypadku Usług Bezprowadowych lub Usług Mobilnych świadczonych w stałej lokalizacji – także na budynku stanowiącym Lokal lub budynku, w którym Lokal się znajduje, tj. m. in.: poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego, instalację modemu, anteny lub pozostałego Sprzętu bądź infrastruktury w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Jeżeli instalacja lub eksploatacja infrastruktury służącej przyłączeniu do sieci operatora i świadczeniu Usług a także Sprzętu: w Lokalu, na budynku stanowiącym Lokal lub budynku, w którym Lokal się znajduje, wymaga zgody podmiotu trzeciego, Klient jest odpowiedzialny za jej pozyskanie, chyba że Dostawca usług zwolni Klienta z tego obowiązku.
2. Klient jest zobowiązany przygotować Lokal w taki sposób, aby Przedstawiciel Dostawcy usług mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie. Przedstawiciele Dostawcy usług nie są zobowiązani do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Sprzętu.
3. Montaż Sprzętu dokonywany jest w obecności Klienta lub upoważnionej przez niego pełnoletniej osoby.
4. Przedstawiciele Dostawcy usług nie są zobowiązani do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Terminali Abonenta, w szczególności do ich regulacji, konfiguracji lub adaptacji.
5. Wszelkie elementy Sprzętu i innej infrastruktury zamontowane w Lokalu zgodnie z postanowieniami Umowy pozostają własnością Dostawcy usług lub podmiotu współpracującego z Dostawcą usług.
6. Klient uzyskuje prawo do korzystania ze Sprzętu jedynie na terenie Lokalu wskazanego w Umowie, chyba, że Dostawca usług postanowi inaczej. Zmiana miejsca świadczenia Usług jest możliwa za zgodą Dostawcy usług, jeżeli istnieją w Lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi i o ile nowy Lokal nie znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług.
7. Za instalację kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu Klient ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
8. Zasilanie Sprzętu odbywa się na koszt Klienta.
9. W przypadku Usług głosowych świadczonych w technologii IP (w tym Virtual PBX), prawidłowe działanie Usługi uzależnione jest od zapewnienia zasilania urządzeń końcowych po stronie Klienta.

§ 10

1. Zapewnienie dostępu do Usługi następuje z chwilą podłączenia Sprzętu i aktywacji Usługi, w przypadku Usług Bezprowadowych – z chwilą skonfigurowania Sprzętu i aktywacji Usługi, zaś Usług Mobilnych – z chwilą dostarczenia Klientowi Karty SIM i aktywacji Usługi.
2. Klient jest zobowiązany:
 - a) używać Sprzętu lub innego mienia Dostawcy usług lub podmiotu współpracującego z Dostawcą usług zgodnie z jego przeznaczeniem, Umową i Regulaminem;
 - b) umożliwić na każde żądanie Dostawcy usług jego Przedstawicielom sprawdzenie stanu technicznego Sprzętu, w tym zainstalowanego w Lokalu;
 - c) korzystać z Usługi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Cennika, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami;
 - d) najpóźniej w terminie 3 dni od dnia utraty możliwości korzystania z Usługi, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, zawiadomić o tym Dostawcę usług;
 - e) zgłosić Dostawcy usług do autoryzacji Terminal Abonenta w przypadku pierwszego jego podłączenia do Sprzętu oraz każdorazowej jego zmiany.
3. Zabronione jest:
 - a) uszkadzanie Sprzętu lub innych elementów sieci;
 - b) każde działanie powodujące zakłócenia w pracy Sprzętu lub korzystaniu z Usług, także przez innych użytkowników sieci;
 - c) dokonywanie sprzecznych z Umową i Regulaminem zmian w konfiguracji lub jakichkolwiek innych przeróbek czy nieuprawnionych podłączeń Sprzętu;
 - d) udostępnianie osobom trzecim Sprzętu lub innego mienia Dostawcy usług lub podmiotu współpracującego z Dostawcą usług bez jego zgody.

§ 11

1. Klient nie ma prawa umożliwiać dostępu do Usługi innym podmiotom.
2. Klient nie ma prawa, bez zgody Dostawcy usług, podłączać do Sprzętu większej ilości Terminali Klienta niż określona w Umowie lub zgłoszona Dostawcy usług w sposób określony przez Dostawcę usług.
3. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 lub 2 Klient zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

§ 12

1. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za zabezpieczenie danych w Terminalu Abonenta przed ingerencją osób trzecich;

- b) za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet;
- c) za działania innych użytkowników sieci Internet;
- d) za zły stan techniczny Terminala Abonenta ani za zakłócenia lub inne nieprawidłowości w korzystaniu z Usługi wynikające ze złego stanu technicznego Terminala Abonenta, chyba, że został on sprzedany Klientowi przez Dostawcę usług.
2. Dostawca usług zapewnia realizację parametrów jakości Usługi zgodnie z warunkami określonymi w Umowie oraz Cenniku.
3. Prędkość transmisji danych określona w Cenniku lub Umowie oznacza maksymalną dostępną prędkość w ramach danego pakietu (w przypadku sieci mobilnej jest to wartość szacunkowa). Faktycznie dostępna prędkość może różnić się od maksymalnej w zależności od czynników technicznych, w szczególności obciążenia sieci, warunków propagacyjnych, możliwości technicznych urządzeń końcowych Klienta, przeciążeń sieci innych operatorów oraz warunków atmosferycznych.
4. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Klient na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe.
5. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń sieci telekomunikacyjnej lub wyczerpania limitu ilości danych, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.
6. Dostawca usług, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, optymalizacji ogólnej jakości transmisji oraz aby zapobiec przekroczeniu pojemności łącza stosuje mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych o parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku Usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o następujące środki zarządzania ruchem w sieci: kolejkowanie, priorytetyzację, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza w celu zapewnienia Klientowi nieprzerwanego dostępu do treści, aplikacji lub usług, z których korzysta Klient. Określone w zdaniach poprzedzających procedury oraz środki zarządzania ruchem Dostawca usług wprowadza w celu utrzymania i podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.
7. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług transmisji danych, jednak nie mają wpływu na prywatność Klienta ani ochronę jego danych osobowych, z zastrzeżeniem zdania drugiego. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone przepisami prawa, podjęcie przez Dostawcę usług środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonych Usług poprzez spowolnienie prędkości transmisji danych, a w szczególnych, wyjątkowych przypadkach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego – może mieć również przejściowy wpływ na prywatność Klienta lub zakres ochrony jego danych osobowych.
8. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi transmisji danych a parametrami określonymi w Umowie, Klientowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do złożenia reklamacji zgodnie z § 27–29 Regulaminu oraz do skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej zgodnie z przepisami Prawa komunikacji elektronicznej.

§ 12a

- Usługa głosowa umożliwia wykonywanie połączeń na numery alarmowe, w tym numer 112.
- Lokalizacja połączenia alarmowego ustalana jest na podstawie adresu instalacji wskazanego w Umowie.
- W przypadku braku zasilania urządzeń końcowych po stronie Klienta, Usługa może nie działać.

§ 12b

- Usługa Telewizyjna świadczona jest przy wykorzystaniu platformy dostawcy zewnętrznego.
- Regulamin dostawcy usługi telewizyjnej stanowi załącznik do Umowy.
- Odpowiedzialność za treść programów oraz ofertę kanałową ponosi dostawca usług telewizyjnej.
- Zmiany w ofercie programowej wprowadzane przez dostawcę nie stanowią zmiany niniejszego Regulaminu.

§ 12c

- Usługa Mobilna świadczona jest przy wykorzystaniu infrastruktury operatora sieci telekomunikacyjnej.
- Zasięg oraz parametry jakości Usługi Mobilnej uzależnione są od infrastruktury operatora sieci.
- Warunki roamingu określone są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

ROZDZIAŁ IV. OPŁATY.

§ 13

- Za uruchomienie świadczenia Usługi Klient zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku, a w przypadku określonym w ust. 2, podwyższonej opłaty aktywacyjnej lub przyłączeniowej, nie później niż w dacie aktywacji Usługi, chyba że Dostawca usług postanowi inaczej.
- W przypadku, gdy instalacja Sprzętu lub innej infrastruktury służącej przyłączeniu do sieci operatora i świadczeniu Usług jest połączona z większymi niż przeciętnie nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty aktywacyjnej lub przyłączeniowej, zgodnie z odpowiednim Cennikiem albo według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania przez Klienta i przeprowadzki do innego Lokalu, w którym nie ma Sprzętu, Klient zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej bądź podwyższonej opłaty aktywacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.
- Zamieszczanie reklam bądź innych treści komercyjnych na stronach WWW udostępnionych Klientowi przez Dostawcę usług wymaga zawarcia odrębnej umowy.
- Dostawca usług może obciążyć Klienta opłatami za Usługi Mobilne, które nie zostały uwzględnione w poprzednich okresach rozliczeniowych z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, w szczególności z powodu opóźnienia w przekazaniu danych rozliczeniowych przez operatorów zagranicznych, nie później jednak niż w terminie 6 miesięcy od zakończenia okresu rozliczeniowego, którego opłaty dotyczą.

§ 14

- Z tytułu kosztów ponoszonych przez Dostawcę usług na utrzymanie infrastruktury technicznej, Dostawca usług jest uprawniony do pobierania opłaty za utrzymanie sieci w wysokości określonej w Cenniku.
- Klient jest zobowiązany opłacać terminowo opłaty abonamentowe oraz inne opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
- Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Klienta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na dokumencie rozliczeniowym.
- Terminy płatności i sposób uiszczenia opłat abonamentowych określone są w dokumentach rozliczeniowych przekazywanych Klientowi na trwałym nośniku, w szczególności w formie papierowej lub elektronicznej.
- Jeżeli z Umowy, dokumentu rozliczeniowego, Cennika lub innych postanowień Regulaminu lub regulaminu promocji nie wynika nic innego: a) opłaty abonamentowe oraz inne opłaty okresowe płatne są z góry w terminie do 21 dnia każdego miesiąca; b) opłaty jednorazowe płatne są w terminie 7 dni od daty wykonania usługi.
- W przypadku zawarcia z Klientem będącym konsumentem Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Klienta, Dostawca usług zobowiązuje się do nieprzyjmowania płatności z tytułu tej Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od tej Umowy.
- W wypadku nieotrzymania przez Klienta dokumentu rozliczeniowego do 20 dnia danego miesiąca, Klient powinien niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o tym fakcie.
- W przypadku akceptacji wystawiania i przysyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej, dotyczy ona wszystkich umów abonenckich, których stroną jest Klient oraz Dostawca usług.
- Dokumenty rozliczeniowe będą wystawiane i przysyłane Klientowi w postaci elektronicznej od dnia następującego po dniu akceptacji.
- Klient może cofnąć akceptację wystawiania i przysyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej zachowując formę pisemną lub postać elektroniczną. W takim przypadku Dostawca usług traci prawo do wystawiania i przysyłania dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej od następnego dnia po dniu, w którym otrzymał powiadomienie od Klienta o wycofaniu akceptacji.
- Elektroniczne dokumenty rozliczeniowe archiwizowane są przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Klient zobowiązany jest do ich przechowywania w sposób zapewniający ich autentyczność pochodzenia, integralność treści oraz czytelność.
- Dostawca usług może wystawiać faktury ustrukturyzowane za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
- W przypadku Klienta będącego podatnikiem VAT lub podmiotem zobowiązanym do korzystania z KSeF na podstawie przepisów prawa, faktury mogą być wystawiane wyłącznie w postaci faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem KSeF, chyba że przepisy szczególne stanowią inaczej.
- Wystawienie faktury w KSeF jest równoznaczne z jej doręczeniem Klientowi w rozumieniu przepisów prawa podatkowego.
- Klient zobowiązany do korzystania z KSeF zapewnia we własnym zakresie możliwość odbioru faktur ustrukturyzowanych zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- W przypadku Klienta będącego konsumentem, który nie jest objęty obowiązkiem korzystania z KSeF, faktury mogą być doręczane w formie elektronicznej lub papierowej zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
- Niezależnie od sposobu wystawienia faktury w KSeF, Dostawca usług może dodatkowo udostępnić jej wizualizację w Panelu Klienta lub przesłać informację o jej wystawieniu drogą elektroniczną.

§ 15

- Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie przepisów o radiofonii i telewizji ani żadnych innych opłat o charakterze publicznoprawnym.

2. Dniem uiszczenia opłat przez Klienta jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy usług lub innego podmiotu wskazanego przez Dostawcę usług, jeżeli Dostawca usług dopuszcza taki sposób uiszczenia opłat.
3. W przypadku opóźnienia w uregulowaniu opłat przez Klienta, Dostawcy usług przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.
4. Z zachowaniem obowiązujących unormowań prawnych, dokonywane przez Klienta płatności Dostawca usług zalicza na poczet istniejących wymagalnych długów, w kolejności umożliwiającej Klientowi korzystanie w możliwie największym zakresie z zamówionych przez Klienta Usług.
5. Możliwe jest dokonywanie płatności na rzecz Dostawcy usług w formie gotówkowej lub bezgotówkowej.

§ 16

1. Cennik oraz Regulamin podawane są do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług.
2. Regulamin oraz Cennik dostarczane są Klientowi nieodpłatnie najpóźniej przy zawarciu Umowy, na trwałym nośniku wybranym przez Klienta spośród form oferowanych przez Dostawcę usług.
3. Na żądanie Klienta Regulamin i Cennik udostępniane są w formie papierowej.

ROZDZIAŁ V. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE ZWIĄZANE Z USŁUGAMI MOBILNYMI.

§ 17

1. Usługi świadczone na rzecz Klienta określa Umowa.
2. Katalog Usług oraz ich charakterystyka zostały zawarte w odpowiednich Cennikach.
3. Usługa Bezprowadowa dostępu do sieci Internet jest świadczona z blokadą dostępu do protokołu SNMP.
4. Oferta Dostawcy usług jest dostępna w Biurze TELEVOICE POLSKA, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz za pośrednictwem Kanałów dostępu TELEVOICE POLSKA.
5. Dostawca usług zobowiązany jest do dochowania należytej staranności oraz świadczenia Usług z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieosiągnięcie parametrów Usługi, jeżeli wynika ono z ograniczeń technicznych Terminala Abonenta lub jego nieprawidłowej konfiguracji.
6. Dostawca usług ma prawo do przerw technicznych w świadczeniu Usług, wynikających z konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych, modernizacyjnych lub usuwania awarii, przy czym przerwy te będą ograniczone do niezbędnego minimum.
7. Aktualne dane dotyczące jakości świadczonych Usług, w tym dane dotyczące minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług oraz czas wstępnego przyłączenia Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej.
8. Usługa głosowa zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku Usług stacjonarnych miejscem lokalizacji Terminala Abonenta, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb będzie Lokal. W przypadku Usług głosowych świadczonych w technologii IP, prawidłowe działanie Usług i uzależnione jest od zapewnienia zasilania urządzeń końcowych po stronie Klienta.
9. Dostawca usług zapewnia, na żądanie Klienta, możliwość:
 - a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - c) określenia 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 Klienta w żądaniu lub połączeń przychodzących z takich numerów.
10. Dane o lokalizacji Terminala Abonenta przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w zakresie realizacji połączeń alarmowych.

§ 18

1. Do świadczenia Usług Mobilnych nie stosuje się § 9 Regulaminu, chyba, że są to Usługi świadczone w stałej lokalizacji z wykorzystaniem udostępnionego Sprzętu.
2. Dostawca usług świadczy Usługi Mobilne w zakresie istniejących możliwości technicznej infrastruktury operatora sieci, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa.
3. W ramach Usług Mobilnych Dostawca usług umożliwi korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, z którymi Dostawca usług lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracujący z Dostawcą usług zawarli odrębne porozumienia. W uzasadnionych przypadkach Dostawca usług może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Klientów z sieci telekomunikacyjnej lub wybranych usług niektórych operatorów.
4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych operatorów zagranicznych warunki, na których przetwarzane są dane Klientów mogą różnić się od warunków stosowanych przez Dostawcę usług w ramach świadczenia Usług Mobilnych.
5. Usługi Mobilne realizowane w sieciach operatorów zagranicznych świadczone będą z jakością gwarantowaną przez tych operatorów.
6. O przekroczeniu Limitu transmisji danych Klient informowany jest za pomocą wiadomości SMS lub innego kanału komunikacji elektronicznej dostępnego dla Klienta.

7. Klient może kontrolować wykorzystanie pakietu danych za pośrednictwem udostępnionych przez Dostawcę usług narzędzi elektronicznych. Dane te mają charakter informacyjny.
8. Korzystanie z niektórych Usług Mobilnych, w szczególności wysyłania i odbierania MMS, może być uzależnione od dokonania odpowiedniej konfiguracji Terminala Abonenta. Dane niezbędne do dokonania konfiguracji Dostawca usług udostępnia w formie wiadomości SMS lub na stronie internetowej Dostawcy usług.
9. W odniesieniu do Usług Mobilnych niektóre funkcje tych usług mogą być zablokowane przez Dostawcę usług. Szczegóły określone są w Cenniku Usług Mobilnych lub na stronie internetowej Dostawcy usług.
10. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niedostępność Usług wynikającą z ograniczeń technicznych Terminala Abonenta;
 - b) szkody wynikłe z niewłaściwej eksploatacji Terminala Abonenta;
 - c) treści przekazywane przez Klienta przy wykorzystaniu Usług;
 - d) bezpieczeństwo transmisji danych poza sieć Dostawcy usług.
11. W sytuacjach, w których Klient wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Dostawca usług uprawniony będzie do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług Mobilnych lub danych na Karcie SIM. Klient ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług Mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Klientowi przez Dostawcę usług.
12. Klient zobowiązany jest zachować w tajemnicy Kod PIN oraz Kod PUK. Klient ponosi odpowiedzialność za posłużenie się Kodem PIN lub Kodem PUK przez osoby trzecie, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie kodów Klienta z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług.
13. Klient zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zagubieniem, zniszczeniem, uszkodzeniem lub kradzieżą. W przypadku zagubienia, kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia Karty SIM, należy bezzwłocznie powiadomić Dostawcę usług o tym fakcie poprzez Kanał dostępu TELEVOICE POLSKA lub w Biurze TELEVOICE POLSKA, w celu umożliwienia Dostawcy usług zablokowania Karty SIM.
14. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za Usługi Mobilne wykonane przy użyciu Karty SIM od momentu otrzymania przez Dostawcę usług zgłoszenia jej kradzieży lub zagubienia. Od momentu otrzymania przez Dostawcę usług zgłoszenia kradzieży lub zagubienia Karty SIM odpowiedzialność przejmuje Dostawca usług.
15. Wydanie nowej Karty SIM Klientowi, który zgłosił jej kradzież, zagubienie, uszkodzenie lub zniszczenie następuje na koszt Klienta, jeżeli konieczność wydania nowej Karty SIM nie wynika z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług.
16. Karta SIM zablokowana na skutek zgłoszenia jej kradzieży lub zagubienia zostaje po upływie 30 dni unieważniona. Nie można przywrócić ważności Karcie SIM po jej unieważnieniu.

ROZDZIAŁ VI. ZMIANA CENNIKA LUB REGULAMINU, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, ROZWIĄZANIE LUB WYGAŚNIĘCIE UMOWY, ZMIANA KLIENTA.

§ 19

Okoliczności i tryb zmiany Regulaminu i Cennika określone są w treści Umowy.

1. O każdej proponowanej zmianie Regulaminu lub Cennika Dostawca usług informuje Klienta na trwałym nośniku z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed dniem wejścia zmian w życie.
2. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian Klient będący konsumentem ma prawo wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia kosztów do dnia wejścia zmian w życie, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Prawo do wypowiedzenia nie przysługuje, jeżeli zmiana Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji organu administracji publicznej.
4. W przypadku Klienta niebędącego konsumentem zmiana Regulaminu lub Cennika może nastąpić zgodnie z warunkami określonymi w Umowie.

§ 20

1. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej lub formy dokumentowej pod rygorem nieważności. Dostawca usług wskazuje na swojej stronie internetowej kanał komunikacji z Klientem w zakresie złożenia przez Klienta oświadczenia w formie dokumentowej.
2. Klient żądając przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia. W takim przypadku Klient jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Klientowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
3. W przypadku Klienta będącego konsumentem oświadczenie o wypowiedzeniu może zostać złożone również w formie dokumentowej, w szczególności za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej wskazanych przez Dostawcę usług.

§ 21

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Klientowi w całości lub w części, jeżeli:
 - a) Klient będący konsumentem, pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty zaległych należności na trwałym nośniku i wyznaczenia dodatkowego terminu nie krótszego niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, nie ureguje zaległości;

- b) Klient dopuszcza się naruszeń lub nie stosuje się do postanowień Regulaminu, w szczególności określonych w § 10 ust. 2 i 3, § 11;
- c) żądanie takie zgłoszą właściwe organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- d) Dostawca usług utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
- e) z innych względów, w szczególności technicznych, Dostawca usług utraci możliwości świadczenia Usług;
- f) przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy Klient podał Dostawcy usług lub Przedstawicielowi Dostawcy usług niezgodne ze stanem faktycznym informacje mogące mieć wpływ na wykonywanie Umowy;
- g) Klient podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników sieci zapewnianej przez Dostawcę usług lub innych sieci telekomunikacyjnych, powodujące zakłócenia pracy sieci zapewnianej przez Dostawcę usług, operatorów współpracujących z Dostawcą usług lub sieci Internet;
- h) Klient korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej porządkiem prawnym, do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności narusza, przy wykorzystaniu Usługi, dobra osobiste innego podmiotu, a nadto świadczenie Usług Mobilnych w całości lub w części, jeżeli Klient:
- i) używa Karty SIM korzystając z urządzenia kradzonego lub którego zgodność z zasadniczymi wymaganiami nie została potwierdzona w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami;
- j) stosuje Adapter bez pisemnej zgody Dostawcy usług;
- k) nie złoży żądanego zabezpieczenia w terminie wskazanym przez Dostawcę usług;
- l) przekroczy w danym Okresie rozliczeniowym limit.
- 1a. Zawieszenie świadczenia Usługi nie może prowadzić do całkowitego uniemożliwienia wykonywania połączeń na numery alarmowe.
2. Jeżeli zawieszenie, o którym mowa w ust. 1, dotyczy Usługi, z którą wiąże się używanie Sprzętu, Klient zobowiązany jest do zwrotu tego Sprzętu w terminie 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi. Za opóźnienia w zwrocie Sprzętu Dostawca usług naliczy opłatę zgodnie z cennikiem. Obowiązek zwrotu Sprzętu wygasa, jeżeli przed upływem terminu 14 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług nastąpi ich ponowna aktywacja. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi w trybie określonym w ust. 3 i 4, Klient nie jest zobowiązany do zwrotu Sprzętu. Naliczenie tej opłaty nie zwalnia z obowiązku zwrotu udostępnionego sprzętu.
3. W przypadku dalszego nie zwracania przez Abonenta udostępnionego sprzętu w terminie 30 dni od daty zakończenia świadczenia usług lub zwrotu sprzętu uszkodzonego, Televoice Polska wystawi dodatkowo Klientowi fakturę stanowiącą jego koszt wyszczególniony w cenniku lub w protokole odbioru usługi.
4. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić również na wniosek Klienta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy, na okres nie przekraczający 2 miesięcy. Uprawnienie do zawieszenia Usługi, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie dotyczy Usług Bezprowadowych i Usług Mobilnych. Klient zobowiązany jest do zapłaty opłaty za zawieszenie Usługi w wysokości określonej w Cenniku.
5. Wniosek, o którym mowa w ust. 3, powinien wskazywać czas trwania zawieszenia (liczbę miesięcy kalendarzowych) nie przekraczający maksymalnego czasu trwania zawieszenia określonego w ust. 3. Wniosek o zawieszenie Usługi zgodny z postanowieniami Regulaminu staje się skuteczny od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego, o ile został złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem. Kolejny skuteczny wniosek Klienta o zawieszenie Usługi nie może zostać złożony wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od złożenia poprzedniego skutecznego wniosku o zawieszenie Usługi.
6. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi opłaty abonamentowej nie pobiera się.
7. Ponowna aktywacja Usług następuje w ciągu 7 dni od ustania przesłanek zawieszenia oraz (o ile dotyczy) uiszczeniu wszystkich wymagalnych należności wobec Dostawcy usług, z zastrzeżeniem zdania następującego. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi na wniosek Klienta, w trybie określonym w ust. 3 i 4, ponowna aktywacja zawieszonych Usług następuje samoistnie począwszy od miesiąca następującego po ostatnim miesiącu zawieszenia Usługi.
8. Dostawca usług z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:
- a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
- b) przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług.
9. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 7, Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że Prezes UKE w drodze decyzji zakazał stosowania środków, o których mowa w ust. 7.
- § 22
1. Dostawca usług może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 21 ust. 1 pkt a)-l) lub gdy Klient utracił tytuł prawny do Lokalu, w którym Dostawca usług świadczy Usługi (nie dotyczy Usług Mobilnych, chyba, że są świadczone w stałej lokalizacji).
2. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu bez wypowiedzenia Umowy uważa się za złożone z dniem doręczenia drugiej stronie.
3. Jeżeli w okresie 12 miesięcy od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 21 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa wygasa, chyba że wcześniej została rozwiązana.
4. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy następuje zaprzestanie dostarczania Usługi, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie świadczenia usługi.
5. Umowa wygasa w przypadku:
- a) określonym w Umowie lub Regulaminie;
- b) dostarczenia Dostawcy usług aktu zgonu Klienta;
- c) ustania bytu prawnego Klienta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Klienta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez sukcesora prawnego Klienta
- § 23
1. Z zastrzeżeniem wyraźnie odmiennych postanowień Regulaminu, w przypadku Usługi, z którą wiąże się używanie Sprzętu, z chwilą zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania, wygaśnięcia bądź odstąpienia od Umowy, Klient zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odpowiednio zawieszenia, odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Klienta (chyba że Dostawca usług umożliwi dokonanie zwrotu na własny koszt) w jednej z następujących form: a) w lokalizacji wskazanej przez Dostawcę usług;
- a) poprzez przesłanie na adres korespondencyjny Dostawcy usług;
- b) poprzez przekazanie Dostawcy usług za pośrednictwem upoważnionego podmiotu.
2. Dostawca usług za dodatkową opłatą może odebrać Sprzęt z Lokalu. Wolę skorzystania z tej usługi Klient winien zgłosić Dostawcy usług wraz z oświadczeniem o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy lub najpóźniej w dniu, w którym następuje odstąpienie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy.
3. Opłatę za usługę odbioru Sprzętu, którą Dostawca usług określił w momencie przyjęcia zgłoszenia, Klient winien uiścić na rzecz Dostawcy usług nie później niż w dniu odbioru Sprzętu.
4. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie, Klient zobowiązany jest do zapłaty kary umownej określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Klienta.
5. W przypadku braku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu. W przypadku wcześniejszego uiszczenia kary umownej za opóźnienie w zwrocie Sprzętu, zostaje ona zaliczona na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Klienta. 5. W przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Klient zobowiązany będzie do zapłaty określonej przez Dostawcę usług kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Sprzętu.
- § 24
1. Za zgodą Dostawcy usług, Klient może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę, która spełnia wymogi określone w Regulaminie, w szczególności posiadającą tytuł prawny do Lokalu.
2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.
- ROZDZIAŁ VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ.**
- § 25
1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich Usług, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonych na rzecz Klienta Usług na zasadach określonych w Regulaminie, chyba że nastąpiło to wskutek Siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Klienta, w tym wskutek nieprzestrzegania przez Klienta postanowień Umowy, Regulaminu lub odrębnych regulaminów.
2. Podczas wyładowań atmosferycznych Terminal Abonenta oraz Sprzęt (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od Gniazda abonenckiego.
3. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
4. telefoniczną obsługę Klientów;
- a) usuwanie Awarii;
- b) informacje o świadczonych Usługach.
- § 26
1. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu. Klient uprawniony jest do kontaktu ze służbami serwisowymi telefonicznie, pisemnie, osobiście w Biurze TELEVOICE POLSKA, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła Awaria, Klientowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. W sytuacji określonej w ust. 1 Klientowi przysługuje dodatkowo uprawnienie do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości:

- a) w przypadku Usług telefonicznych – 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich dokumentów rozliczeniowych;
 - b) w przypadku pozostałych Usług – 1/30 opłaty abonamentowej; za każdy dzień przerwy, począwszy od chwili zgłoszenia Awarii przez Klienta.
4. Do okresu, za który obniża się opłatę abonamentową oraz za który Klientowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta.
5. Obniżenie opłaty abonamentowej oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Klienta w trybie określonym w Rozdziale VIII Regulaminu.
6. Postanowienia ust. 2-5 mają zastosowanie również w przypadkach nieosiągnięcia określonego w Umowie lub w Regulaminie poziomu jakości świadczonej Usługi.

ROZDZIAŁ VIII. ZASADY, TRYB SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI.

§ 27

1. Klient może składać reklamację z powodu:
 - a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym wystąpienia stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi a parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Klienta.
4. Reklamacja może zostać złożona:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w Biurze TELEVOICE POLSKA albo przesyłką pocztową;
 - b) ustnie – telefonicznie albo do protokołu w Biurze TELEVOICE POLSKA;
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych przez Dostawcę usług.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta;
 - a) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - b) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - c) przydzielony Klientowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Klientowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu;
 - d) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt a;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt b;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Klient żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt g;
 - h) podpis Klienta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

§ 28

1. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Klienta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Klienta w Biurze TELEVOICE POLSKA, nie spełnia warunków określonych w § 27 ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Klienta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
2. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 1 nie spełnia warunków określonych w § 27 ust. 5, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Klienta 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.
3. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 27 ust. 5 pkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Klienta w Biurze TELEVOICE POLSKA, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
5. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji

elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- § 29
1. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę jednostki Dostawcy usług 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 Klienta, o którym mowa w § 27 ust. 5 pkt h,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym, a w przypadku Klienta będącego konsumentem – o prawie skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE zgodnie z przepisami Prawa komunikacji elektronicznej,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona Klientowi przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 4. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług 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 Klienta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Klient nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług 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 Klienta do złożenia reklamacji.
 5. Za zgodą Klienta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług 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 Klienta środka komunikacji elektronicznej.
 6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 28 ust. 6 oraz § 29 ust. 2 i 3 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiła Klientowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
 7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Klientowi, Dostawca usług, na żądanie Klienta wyrażone w sposób określony w § 27 ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 8. Klient, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie Klienta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 9. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Klientowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Klientowi.
 10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Klient będący konsumentem może zwrócić się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zgodnie z przepisami Prawa komunikacji elektronicznej.
 11. Brak udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia oznacza jej uznanie.

ROZDZIAŁ IX. POSTANOWIENIA PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE.

§ 30

1. Wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej stanowi środek komunikacji pomiędzy Stronami w sprawach związanych z realizacją Umowy, w tym w szczególności w zakresie informacji o świadczonych Usługach, zaległościach płatniczych, zmianach Regulaminu lub Cennika oraz odpowiedzi na reklamacje. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Dostawcy usług o zmianie adresu poczty elektronicznej.

2. W trakcie obowiązywania Umowy Klient zobowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Klienta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
3. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy usług o utracie tytułu prawnego do Lokalu.
4. Klient niebędący osobą fizyczną zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, do powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Klienta.
5. Dostawca usług może rejestrować rozmowy telefoniczne prowadzone z Klientem w celach dowodowych, szkoleniowych oraz związanych z realizacją Umowy, o czym Klient jest informowany przed rozpoczęciem rozmowy.

§ 31

1. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia regulaminu obowiązującego w chwili wszczęcia danej sprawy.
2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.

Regulamin obowiązuje od 15.03.2026 roku