

Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

z dnia 10.11.2024 r.

§ 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług na rzecz Abonentów przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą CANAL+ Polska Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie, al. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000469644, o numerze NIP: 521-00-82-774, kapitał zakładowy 441.176.000 zł, w całości wpłacony, nr BDO 000030685, zwaną dalej **Dostawcą usług** albo **CANAL+ Polska**. Dostawca usług prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 6297).

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonament** – cykliczna Opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu zapewnienia Abonentowi stałego dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej i możliwości korzystania przez Abonenta z Usług określonych w Umowie, Informacjach Przedumownych lub Podsumowaniu Warunków Umowy;
2. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną Umowy zawartej z Dostawcą usług;
3. **Aktywacja** – uruchomienie sygnału umożliwiającego odbiór Usług;
4. **Autoryzowany Przedstawiciel** – podmiot upoważniony przez Dostawcę usług do zawarcia Umowy z Klientem/Abonentem oraz do obsługi Abonenta; lista Autoryzowanych Przedstawicieli znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług;
5. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Dostawcy usług przeznaczona do kontaktu z Abonentem/Klientem;
6. **Cennik/Cenniki** – cennik/cenniki stanowiący/e wykaz/y Usług wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości Opłat oraz zasad ich naliczania, dostępny/e w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
7. **Cennik Regulaminu Szczegółowych Warunków** – zestawienie Opłat, produktów i Usług, określonych w Regulaminie Szczegółowych Warunków, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
8. **Cennik Regulaminu Warunków Promocji** – zestawienie Opłat, produktów i Usług świadczonych przez Dostawcę usług na warunkach promocyjnych, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
9. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy;
10. **Dostawca usług Zagraniczny** – dostawca usług sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. zawarł umowę roamingową;
11. **Hasło** – poufny ciąg znaków, dostępny wyłącznie dla Abonenta i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z Usług, jak również w celu dokonywania przez Abonenta innych czynności związanych z Umową; dostępne dla Abonentów o ile Dostawca usług udostępnił taką funkcjonalność;
12. **Informacje Przedumowne** – doręczane Abonentowi przed zawarciem Umowy informacje dotyczące korzystania z Usług; na Informacje Przedumowne składają się Cenniki, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminy Warunków Promocji, Cenniki Regulaminów Warunków Promocji lub inne właściwe regulaminy lub dokumenty;
13. **Kanały Zdalne** – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS, a także strona internetowa Dostawcy usług;
14. **Karta SIM/USIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Dostawcy usług, przekazana Abonentowi przez Dostawcę usług, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług, z którą związany jest Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN i kod odblokowujący – Kod PUK;
15. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta, stanowiąca zabezpieczenie Opłat z tytułu Usług oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy;
16. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, zainteresowana świadczeniem na jej rzecz Usług;
17. **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacyjny) – osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług;
18. **Kod PUK** (kod odblokowujący) – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
19. **Limit Kredytowy** – określona indywidualnie przez Dostawcę usług kwota pieniężna, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym uprawnia Dostawcę usług do żądania wpłaty Kaucji i/lub zablokowania możliwości inicjowania Usług przez Abonenta i/lub zaprzestania świadczenia Usługi roamingu;
20. **Nadużycie w komunikacji elektronicznej** – świadczenie lub korzystanie z Usług lub korzystanie ze Sprzętu niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu, w tym Dostawcy usług lub użytkownikowi końcowemu, w tym innemu Abonentowi, lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej;
21. **Numer MSISDN** – numer telefoniczny Abonenta w sieci Dostawcy usług przypisany do Karty SIM/USIM;
22. **Odszkodowanie** – kwota, do dochodzenia której uprawniony jest Dostawca usług w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta, przed upływem okresu oznaczonego Umową; kwota Odszkodowania jest równa sumie części opłat abonamentowych, które Abonent jest obowiązany uiścić do zakończenia czasu określonego Umową lub końca Okresu Gwarantowanego Korzystania;
23. **Okres Gwarantowanego Korzystania/Okres minimalny** – okres obowiązkowego korzystania przez Abonenta z Usług;

24. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący się w dniach miesiący kalendarzowych wskazanych przez Dostawcę usług w Umowie lub na Rachunku Telekomunikacyjnym lub, w przypadku braku takiego wskazania, okres wskazany w Umowie lub Informacjach Przedumownych;
25. **Opłata/Opłaty** – wszelkie płatności uiszczane przez Abonenta na rzecz Dostawcy usług, z tytułu świadczonych Usług, wynikające z Umowy, Informacji Przedumownych oraz Podsumowania Warunków Umowy;
26. **Podsumowanie Warunków Umowy (PWU)** – zawarte w jednym dokumencie związane podsumowanie warunków Umowy obejmujące wymagane przez przepisy prawa najważniejsze elementy Umowy;
27. **Prawo Komunikacji Elektronicznej** – ustawa z 12 lipca 2024 roku Prawo Komunikacji Elektronicznej;
28. **Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o.** – przedsiębiorca telekomunikacyjny, od którego Dostawca usług hurtowo zakupuje usługi telekomunikacyjne, którym jest P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
29. **Rachunek Telekomunikacyjny (Rachunek podstawowy/Dokument Płatniczy)** – dokument księgowy wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług, na podstawie którego Abonent uiszcza Opłatę za Usługi, w szczególności faktura VAT;
30. **Rachunek Szczegółowy** – szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarczany na żądanie Abonenta, za który może być pobierana Opłata w wysokości określonej w Cennikach;
31. **Regulamin** – Regulamin świadczenia Usług, w tym w szczególności Usług Telekomunikacyjnych – niniejszy dokument – dostępny w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
32. **Regulamin Szczegółowych Warunków** – regulamin zasad korzystania z Usług ustalany przez Dostawcę usług w przypadkach, gdy specyfika Usług wymaga odrębnego uregulowania, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
33. **Regulamin Warunków Promocji** – Regulamin zasad promocyjnego świadczenia Usług, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
34. **Sieć Telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Komunikacji Elektronicznej wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;
35. **Sprzęt** – urządzenia służące do korzystania z Usług, w szczególności Terminal;
36. **Strefa CANAL+** – narzędzie internetowe udostępniane Abonentom przez Dostawcę usług, umożliwiające Abonentowi dostęp do informacji oraz wykonywanie operacji, związanych z zawartą przez niego Umową;
37. **Terminal** – urządzenie abonenckie lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/ USIM korzystanie z Usług, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej;
38. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta między Dostawcą usług a Abonentem, której integralną część stanowią zaakceptowane przez Abonenta Informacje Przedumowne oraz Podsumowanie Warunków Umowy;
39. **Usługa** – usługa świadczona przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta, w tym między innymi Usługa Telekomunikacyjna;
40. **Usługa fakultatywnego obciążenia rachunku/Usługa ufor** – usługa polegająca na pośredniczeniu przez Dostawcę usług w płatności za usługi podmiotów trzecich, których wartość jest uwzględniana na Dokumencie Płatniczym;
41. **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa telekomunikacyjna w rozumieniu ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej świadczona Abonentowi przez Dostawcę usług.

§ 3. Zawarcie Umowy

1. Przez zawarcie Umowy Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową, Informacjami Przedumownymi oraz Podsumowaniem Warunków Umowy, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania Opłat za wykonane Usługi i przestrzegania postanowień Umowy, Informacji Przedumownych oraz Podsumowania Warunków Umowy.
2. Umowa może być zawarta lub zmieniona w formie pisemnej albo w formie dokumentowej albo, jeżeli Dostawca usług dopuścił taką możliwość, w formie elektronicznej.
3. W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
4. Klient zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
5. Umowa może zostać zawarta z:
 - 1) osobą mającą pełną zdolność do czynności prawnych, która udokumentuje swoją tożsamość dokumentami wymaganymi przez Dostawcę usług, o których mowa w par. 4 ust. 1 Regulaminu. Dostawca usług zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji Klienta;
 - 2) podmiotem będącym osobą prawną, przedsiębiorcą, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, utworzoną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, który przedstawi dokumenty identyfikujące jego status prawny oraz umocowanie osób go reprezentujących, zgodnie z wymaganiami Dostawcy usług, o których mowa w par. 4 ust. 1.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo zażądania od Klienta urzędowego poświadczenia dokumentów wskazanych w ust. 5 niniejszego paragrafu, uzależniając od powyższego zawarcie lub zmianę Umowy, w szczególności, gdy wymagane dokumenty są uszkodzone, uniemożliwiają potwierdzenie danych lub też budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
7. Usługa jest aktywna najpóźniej po upływie 14 dni od zawarcia Umowy.
8. Po zawarciu Umowy Dostawca usług zobowiązany jest wydać do używania Abonentowi Kartę SIM/USIM i przyznać Numer MSISDN albo w przypadku przeniesienia numeru z sieci innego dostawcy usług – przyporządkować przenoszony numer do Karty SIM/USIM.
9. Przed zawarciem Umowy Dostawca usług dostarczy Abonentowi Informacje Przedumowne oraz Podsumowanie Warunków Umowy. Dokumenty składające się na Informacje Przedumowne są również dostępne w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
10. Dostawca usług umożliwia rozwiązanie Umowy w formie dokumentowej za zgodą obu stron, odstąpienie od Umowy albo wypowiedzenie Umowy w formie dokumentowej, w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.
11. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania oświadczeń woli w formie dokumentowej (w tym w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej, czy za pomocą środków porozumiewania się na odległość). O możliwości składania oświadczenia w formie dokumentowej w danym procesie, Dostawca usług każdorazowo poinformuje Abonentów w opisie

procesu. Informacje te będą również dostępne w Biurze Obsługi Klienta.

12. W przypadku, gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku.
13. Abonent będący mikro lub małym przedsiębiorcą albo organizacją pozarządową może korzystać z uprawnień konsumenta określonych w Umowie, Informacjach Przedumownych lub w Podsumowaniu Warunków Umowy oraz w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, chyba że Umowa, Informacje Przedumowne lub Podsumowanie Warunków Umowy wyraźnie stanowią co innego.

§ 4. Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Klienta:
 - 1) w przypadku osób fizycznych: tożsamości i aktualnego miejsca zamieszkania oraz po przedstawieniu dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług. Lista wymaganych dokumentów jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli;
 - 2) w przypadku pozostałych osób: statusu prawnego i aktualnego dokładnego adresu siedziby oraz po przedstawieniu dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług. Lista wymaganych dokumentów jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
2. Dostawca usług zastrzega sobie, jako warunek skorzystania przez Klienta/Abonenta z promocji, możliwość wymiany z innymi dostawcami usług informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, za jej zgodą. W przypadku, gdy w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy na warunkach promocyjnych nie uregulowała należności wobec innego dostawcy usług, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane wpłaceniem Kaucji.

§ 5. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

1. Dostawca usług ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - 1) braku możliwości technicznych świadczenia Usług;
 - 2) niespełnienia przez Klienta lub Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących dostarczenia w odpowiedniej formie dokumentów określonych w par. 4, lub przedstawienia przez Klienta lub Abonenta dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości;
 - 3) niespełnienia przez Abonenta lub Klienta wymagań Dostawcy usług niezbędnych do zawarcia Umowy na warunkach określonych Regulaminami Warunków Promocji;
 - 4) podania przez Abonenta lub Klienta błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;
 - 5) uprzedniego rozwiązania przez Dostawcę usług innej umowy z winy Abonenta lub Klienta;
 - 6) negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług przez Klienta lub Abonenta, dokonanej na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę lub informacji będących w posiadaniu Dostawcy usług albo udostępnionych Dostawcy usług przez innych dostawców usług zgodnie z par. 4 ust 2 Regulaminu, lub przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych; Dostawca usług powiadamia Abonenta lub Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;
 - 7) w przypadku odmowy wpłaty Kaucji przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w przypadkach opisanych w Regulaminie.

§ 6. Cesja; Zmiana dostawcy usług

1. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot, wymagana jest zgoda Dostawcy usług oraz spełnienie przez Abonenta i podmiot zainteresowany przejęciem takich praw i obowiązków, warunków określonych w Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych Warunków oraz Regulaminach Warunków Promocji. Zasady dotyczące przenoszenia praw i obowiązków wynikających z Umowy są dostępne w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
2. Warunki przeniesienia Numeru MSISDN do sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług lub z takiej sieci, są określone w odrębnym Regulaminie Szczegółowych Warunków, Cenniku, dostępnych w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.

§ 7. Zasady pobierania Kaucji oraz Limit Kredytowy

1. Dostawca usług ma prawo uzależnić zawarcie Umowy lub jej wykonywanie od wpłacenia Kaucji.
2. Dostawca usług może wezwać do wpłacenia Kaucji w przypadku:
 - 1) powzięcia przez Dostawcę usług uzasadnionych wątpliwości dotyczących możliwości wykonania przez Abonenta lub Klienta zobowiązań wobec Dostawcy usług, w szczególności w sytuacjach opisanych w niniejszym Regulaminie;
 - 2) korzystania z Usług o podwyższonym ryzyku kredytowym, takich jak: roaming międzynarodowy; połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS; połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS;
 - 3) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
3. Wysokość Kaucji może być określona w Cennikach, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków lub Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
4. Dostawca usług dokona rozliczenia Kaucji najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia z Abonentem w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu wymagalnych wierzytelności wynikających z Umowy.
5. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności na rzecz Dostawcy usług i jest zdeponowana na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Dostawcy usług.

6. Klient lub Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję na żądanie Dostawcy usług w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.
7. W czasie obowiązywania Umowy Dostawca usług jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu Usług świadczonych na podstawie Umowy, z kwoty Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Dostawcy usług pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
8. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określają Cenniki, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków lub Cenniki Regulaminów Warunków Promocji lub jest ona określona w Umowie.
9. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego, Dostawca usług w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług.

§ 8. Zakres Usług

1. Abonenci za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych dostawców usług krajowych i Dostawców usług Zagranicznych, z którymi Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. albo Dostawca usług mają zawarte stosowne umowy.
2. Aktualna lista dostawców usług krajowych i Dostawców usług Zagranicznych, o których mowa w ust. 1 powyżej, dostępna jest w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
3. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych dostawców usług, zasady rozliczeń oraz jakość świadczonych usług mogą różnić się od stosowanych przez Dostawcę usług.
4. Usługi świadczone na podstawie Umowy przez Dostawcę usług wraz z Opłatami określają Informacje Przedumowne oraz Podsumowanie Warunków Umowy.
5. Dostawca usług świadczy Usługi w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
6. Usługi świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
7. Dostawca usług stale rozwija zakres Usług dostępnych dla Abonentów. Zakres Usług dostępnych w poszczególnych lokalizacjach może nie być jednakowy. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług można uzyskać w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Dostawcy usług, w punktach sprzedaży Dostawcy usług lub u Autoryzowanych Przedstawicieli.
8. Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
9. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
 - 1) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, CANAL+ Polska może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
 - 2) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
10. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Sprzętu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.
11. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług wskazane są w Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych Warunków oraz w Regulaminach Warunków Promocji, jeżeli Dostawca usług wprowadził takie ograniczenia.
12. Ze względu na specyfikę modelu w którym CANAL+ Polska świadczy Usługi – jako operator wirtualnej sieci ruchomej (ang. MVNO, tj. *Mobile Virtual Network Operator*), w oparciu o infrastrukturę telekomunikacyjną należącą do innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, CANAL+ Polska nie wprowadza procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci. Procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej stosuje Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych prezentowane są na stronie internetowej Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o. CANAL+ Polska oraz Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. mogą zastosować 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, które mogą stosować CANAL+ Polska oraz Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. w odniesieniu do Usługi dostępu do Internetu nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji.
13. CANAL+ Polska oraz Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. mogą zastosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone w ust. 12 powyżej, w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
 - 1) zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega CANAL+ Polska lub Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o., jak również z dotyczącymi CANAL+ Polska lub Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o. orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów administracji publicznej;
 - 2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników, w szczególności:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
 - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
 - 3) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo).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.
14. Prędkości Usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez użytkownika

w Usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych. Prędkość Usługi dostępu do Internetu:

- 1) 8-32 kbit/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 Mbit/s – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu 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 Mbit/s – umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, 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 wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju Usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów. Pozostałe parametry jakości Usługi dostępu do Internetu takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. *jitter*) mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.

15. Dostawca usług wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbit/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbit/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju Usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
16. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 2022/612 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii („**Rozporządzenie o otwartym Internecie**”) wynosi:
 - 1) w technologii 5G (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli taką oferuje Dostawca usług) – 1000 Mbps dla danych pobieranych i 300 Mbps dla danych wysyłanych;
 - 2) w technologii LTE – 50 Mbps dla danych pobieranych i 10 Mbps dla danych wysyłanych. Umowa, Informacje Przedumowne lub Podsumowanie Warunków Umowy mogą określać inną wysokość szacunkowej maksymalnej prędkości w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie.
17. Jeżeli prędkość przesyłania danych wskazana przez Dostawcę usług w Umowie, Informacjach Przedumownych lub Podsumowaniu Warunków Umowy jest niższa niż wartość wskazana w ust. 16 powyżej, należy przyjąć, że stanowi ona szacunkową maksymalną prędkość transmisji danych w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie. Jednocześnie w sytuacji, w której wskazana przez Dostawcę usług w dokumentach określonych w zdaniu poprzedzającym prędkość przesyłania danych jest wyższa niż określona w ust. 16 szacunkowa prędkość maksymalna w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie, należy ją rozumieć jako maksymalną prędkość technologiczną, tj. prędkość teoretycznie możliwą do osiągnięcia w idealnych warunkach we własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 Sp. z o.o., zgodnie z warunkami technicznymi wskazywanymi przez dostawcę infrastruktury teleinformatycznej i w oparciu o pasma radiowe wykorzystywane w celu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
18. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość przesyłania danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall). Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w ust. 16 powyżej, wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Dostawcę usług) i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 Sp. z o.o. Z uwagi na powyższe, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.
19. Dostawca usług może świadczyć Usługi inne niż Usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość Usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te Usługi z tych samych zasobów Sieci Telekomunikacyjnej. Dostawca usług jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci Telekomunikacyjnej była wystarczająca do świadczenia tych Usług oprócz Usługi dostępu do Internetu i żeby świadczenie Usług innych niż transmisja danych nie wpływała na ogólną jakość Usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z Usługi innej niż Usługa dostępu do Internetu przez danego użytkownika końcowego w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów Usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczone w Umowie, Informacjach Przedumownych lub Podsumowaniu Warunków Umowy.
20. Roszczenia opisane w paragrafie 9 Regulaminu zatytułowanym „Odpowiedzialność Dostawcy usług” oraz postanowienia paragrafu 14 „Reklamacje” mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług a wykonaniem opisanym zgodnie z powyższymi postanowieniami, co nie wyłącza odpowiedzialności Dostawcy usług za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w pozostałym zakresie.
21. Minimalna oferowana jakość Usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. *Mean Opinion Score*) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie: 1 = zły, 2 = słaby, 3 = akceptowalny, 4 = dobry, 5 = doskonały.
22. W przypadku, gdy Abonent za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Dostawca usług oferuje pakiety transmisji danych. Abonent ma możliwość uruchomienia i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez

korzystanie z Kanałów Zdalnych lub za pośrednictwem Strefy CANAL+ lub innego serwisu wskazanego przez Dostawcę usług. W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Terminal).

23. Dostawca usług realizuje komunikację z elementami sieci Internet w oparciu o protokół komunikacyjny IP w wersji czwartej (Internet Protocol v4), co nie wyklucza możliwości wspierania nowszych wersji protokołu IP.
24. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczeniem Usług, w tym na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności, są publikowane na stronie podmiotowej BIP UKE.
25. Dostawca usług zapewnia Abonentowi będącemu konsumentem, mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową, narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usług dostępu do Internetu lub Usług komunikacji interpersonalnej, rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Informacje o poziomie wykorzystania tych Usług w danym Okresie Rozliczeniowym można uzyskać korzystając z usługi Bieżące użycie lub logując się do Strefy CANAL+.
26. Dostawca usług powiadamia Abonenta o:
 - 1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi dostępu do Internetu lub Usług komunikacji interpersonalnej przed osiągnięciem tego limitu,
 - 2) całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu, w formie komunikatu przesyłanego na Numer MSISDN, dla którego była aktywna dana Usługa lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez Dostawcę usług.

§ 9. Odpowiedzialność Dostawcy usług

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy, Informacji Przedumownych lub Podsumowania Warunków Umowy.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Dostawców usług Zagranicznych. Niniejsze postanowienie nie dotyczy konsumentów.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu Usług wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Terminal używany przez Abonenta, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Dostawca usług ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej.
5. W przypadku przerwy w świadczeniu Usług trwającej dłużej niż 24 godziny, Abonent ma prawo zażądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej Opłaty miesięcznej, liczonej według ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne – średniej Opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
6. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług nieobjętych Abonamentem, za które pobierane są dodatkowe Opłaty zgodnie z Cennikami, Cennikami Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikami Regulaminów Warunków Promocji, Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej Opłaty miesięcznej za daną Usługę, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy. Średnia Opłata miesięczna wyliczana jest na podstawie ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków.
7. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług wliczonych w Abonament, za które nie są pobierane dodatkowe Opłaty zgodnie z Cennikami, Cennikami Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikami Regulaminów Warunków Promocji, Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniego miesięcznego Abonamentu, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy. Wartość średniego miesięcznego Abonamentu jest wyliczana na podstawie ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne – średniego miesięcznego Abonamentu ze wszystkich wystawionych rachunków.
8. Odszkodowania określone w ust. 5-7 powyżej nie podlegają kumulacji oraz nie wyłączają możliwości dochodzenia na zasadach ogólnych naprawienia szkody z tytułu wszelkich przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w pełnej wysokości, w tym przenoszącej wysokość zastrzeżonych kar umownych.
9. Abonent nie może żądać zapłaty odszkodowania za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie.
10. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego ze Sprzętu lub Usług;
 - 2) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Sprzęcie oraz urządzeniach do niego przyłączonych;
 - 3) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Sprzętu oraz urządzeń do niego przyłączonych.
11. Dostawca usług nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz sieci teleinformatycznej Dostawcy usług.
12. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie, Abonent po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Dostawcy usług. W takim przypadku Dostawcy usług nie przysługuje Odszkodowanie.

§ 10. Zobowiązania Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się:
 - 1) do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń

- aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Dostawcy usług oraz sieci Internet;
- 2) do niepodejmowania jakichkolwiek działań mających cechy Nadużycia w komunikacji elektronicznej;
 - 3) nie kierować bez zgody Dostawcy usług do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - 4) do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem;
 - 5) do terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z Usług świadczonych przez Dostawcę usług;
 - 6) do niezwłocznego poinformowania Dostawcy usług o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub układowego.
2. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie lub Informacjach Przedumownych oraz skutki powstałe w wyniku ujawnienia Kodu PIN, Kodu PUK lub Hasła osobom trzecim.
 3. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie, telefonicznie poinformować Dostawcę usług o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
 4. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 powyżej, Dostawca usług po przyjęciu informacji od Abonenta niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług, nie przerywając naliczania Abonamentu. Abonent powinien niezwłocznie wystąpić do Dostawcy usług o wydanie nowej Karty SIM/USIM w miejsce dotychczasowej.
 5. Za Opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM/USIM, do momentu zablokowania Karty SIM/USIM, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
 6. Za skutki używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Dostawcy usług wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
 7. Abonent powinien używać w Sieci Telekomunikacyjnej wyłącznie Sprzętu spełniającego wymagania Sieci Telekomunikacyjnej, zgodnie z międzynarodowymi standardami ustanawianymi przez European Telecommunications Standards Institute oraz 3rd Generation Partnership Project.

§ 11. Zobowiązania Dostawcy usług

1. Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług na warunkach określonych w Umowie, Informacjach Przedumownych oraz Podsumowaniu Warunków Umowy.
2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi przy zawarciu Umowy, jak i w przypadku opisanym w par. 10 ust. 4, stanowi własność Dostawcy usług. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Karty SIM/USIM.
3. Abonent ma prawo ograniczenia możliwości inicjowania połączeń: wychodzących krajowych z numerami rozpoczynającymi się od 70, 80, 300 i 400, inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących oraz połączeń do określonych numerów międzynarodowych. Abonent może uzyskać bezpłatną telefoniczną informację o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Klienta.
4. Numer MSISDN nadany Abonentowi może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta, jeżeli wykaże on, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer może być zmieniony także przez Dostawcę usług z ważnych przyczyn technicznych oraz w razie zmiany właściwych przepisów prawa. O terminie zmiany Numeru MSISDN Abonenta z przyczyn zależnych od Dostawcy usług, Dostawca usług powiadomi Abonenta przed zmianą numeru MSISDN nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed wprowadzeniem zmiany (lub w krótszym terminie, po uzyskaniu zgody Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej).
5. Zmiana Numeru MSISDN Abonenta dokonywana na jego wniosek następuje na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikami, Cennikami Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikami Regulaminów Warunków Promocji. W pozostałych przypadkach zmiana Numeru MSISDN Abonenta następuje na koszt Dostawcy usług.

§ 12. Rachunek Telekomunikacyjny

1. Opłaty należne zgodnie z Umową, Informacjami Przedumownymi oraz Podsumowaniem Warunków Umowy, określane są w Rachunku Telekomunikacyjnym wystawianym przez Dostawcę usług w Okresach Rozliczeniowych. Dostawca usług nie ma obowiązku wystawiać Rachunków Telekomunikacyjnych za Okresy Rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi na rzecz Abonenta.
2. Dostawca usług określa w Rachunku Telekomunikacyjnym Okres Rozliczeniowy, za który wystawiony został Rachunek Telekomunikacyjny.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do dostarczania Abonentom Rachunków Telekomunikacyjnych w formie zindywidualizowanych komunikatów przesyłanych do Abonentów bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez Dostawcę usług. Niezależnie od powyższego Dostawca usług dodatkowo dostarcza uprawnionym Abonentom Rachunki Telekomunikacyjne w formie i na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
4. W razie nieotrzymania Rachunku Telekomunikacyjnego w terminie, w którym Rachunek Telekomunikacyjny był zwykle doręczany Abonentowi, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Dostawcę usług.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do uwzględnienia na bieżącym Rachunku Telekomunikacyjnym Opłat za Usługi wykonane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, które to Opłaty nie zostały uwzględnione w Rachunkach Telekomunikacyjnych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe, w szczególności z tytułu korzystania z Usług w roamingu międzynarodowym.
6. Dostawca usług bezpłatnie dostarcza Abonentowi podstawowy wykaz Usług wykonanych w danym Okresie Rozliczeniowym po upływie tego okresu, łącznie z Rachunkiem Telekomunikacyjnym.
7. Dostawca usług na wniosek Abonenta, złożony w Biurze Obsługi Klienta, zobowiązany jest doręczyć Abonentowi, w postaci wydruku komputerowego lub innego dokumentu, szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta Usług we wskazanym przez Abonenta Okresie Rozliczeniowym, z wyszczególnieniem zrealizowanych połączeń, daty realizacji i czasu trwania połączenia (Rachunek Szczegółowy). Za sporządzenie takiego wykazu Dostawca usług pobiera każdorazowo

Opłatę w wysokości określonej w Cennikach. Dostawca usług doręcza, na żądanie Abonenta, w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania, szczegółowy wykaz usług obejmujący: Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.

8. W przypadku, gdy wartość należności przysługujących Dostawcy usług od Abonenta na podstawie Umowy przekroczy wartość określoną w przepisach powszechnie obowiązujących regulujących udostępnianie informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych i Abonent nie uiszcza takich należności w terminie wskazanym w ww. przepisach, wówczas Dostawca usług będzie uprawniony do przekazania uprawnionym przepisami prawa powszechnie obowiązującego podmiotom danych o zaległych należnościach wraz z danymi Abonenta. Dostawca usług poinformuje Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do danego podmiotu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, podając jego nazwę i adres siedziby.

§ 13. Płatności oraz Usługa ufor

1. Abonent zobowiązuje się do uiszczania należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego na wskazany przez Dostawcę usług rachunek bankowy w terminie określonym w Rachunku Telekomunikacyjnym.
2. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Dostawcy usług.
3. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności, Dostawcy usług przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek od zaległej płatności w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności.
4. Na żądanie Dostawcy usług Abonent jest zobowiązany do zapłaty należnych Dostawcy usług odsetek ustawowych.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do powiadamiania Abonenta o istniejącym zadłużeniu listownie oraz Kanałami Zdalnymi.
6. Abonent może dokonywać płatności w formie bezgotówkowej albo w innych formach o ile Dostawca usług takie formy dopuścił.
7. Jeżeli w pobieraniu opłat za usługi podmiotów trzecich pośredniczy Dostawca usług, opłaty te doliczane są do Rachunku Telekomunikacyjnego w ramach świadczenia Usługi ufor. Świadczenie Usługi ufor rozpoczyna się po uzyskaniu uprzedniej zgody Abonenta na uruchomienie Usługi ufor. Zgoda, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać udzielona przez wybór progu kwotowego dla Usługi ufor dla każdego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku gdy Abonent, udzielając zgody na świadczenie Usługi ufor, nie określił progu kwotowego udostępnionego przez Dostawcę usług, próg ten będzie określony w wysokości zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 14. Reklamacje

1. Abonent ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą:
 - 1) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Dostawcę usług;
 - 3) nieprawidłowego obliczenia Opłat lub Usługi ufor.
2. Abonent ma prawo zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej, ustnie do protokołu, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej, a także na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
3. Reklamacja zawiera w szczególności:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer identyfikacyjny nadany Abonentowi, umieszczony na Dokumencie Płatniczym lub przydzielony Abonentowi numer MSISDN;
 - 5) numer karty SIM/USIM;
 - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1 powyżej;
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 8) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej 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 7;
 - 9) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - 10) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od doręczenia Dokumentu Płatniczego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług lub Usługi ufor. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
5. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
6. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę do sądu powszechnego, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument, Abonentowi przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
7. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z późniejszymi zmianami.

8. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z późniejszymi zmianami.
9. Udział Dostawcy usług w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, Dostawca usług każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Dostawca usług nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
10. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

§ 15. Obsługa Klienta

1. Dostawca usług zapewnia obsługę serwisową świadczonych Usług za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta oraz Autoryzowanych Przedstawicieli.
2. Abonenci mają możliwość:
 - 1) kontaktu z Biurem Obsługi Klienta;
 - 2) korzystania z usług obsługi posprzedażnej w godzinach pracy Autoryzowanych Przedstawicieli.
3. Obsługa Klienta może dotyczyć:
 - 1) oferowanych Usług oraz zasad korzystania z Usług Dostawcy usług;
 - 2) obsługi Sprzętu, a także zasad postępowania w przypadku jego awarii;
 - 3) przyjmowania reklamacji;
 - 4) realizacji zleceń jednorazowych;
 - 5) realizacji zleceń stałych;
 - 6) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych;
 - 7) informacji o numerach MSISDN innych Abonentów;
 - 8) informacji na temat wystawionych Rachunków Telekomunikacyjnych oraz rozliczeń dokonywanych z Abonentem.
4. Autoryzacja Abonentów jest dokonywana za pośrednictwem Hasła, weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową.
5. Dostawca usług zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Biuro Obsługi Klienta/Autoryzowanego Przedstawiciela.
6. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu ochrony poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Abonent ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.
7. Dostawca usług ma prawo rejestrować treść połączeń z Biurem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta.
8. Dostawca usług ma prawo odmowy wydania kopii lub wtórnika Karty SIM/USIM lub jej cyfrowego odwzorowania, w przypadku, gdy w chwili weryfikacji numeru PESEL Abonenta w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, numer PESEL Abonenta jest zastrzeżony w tym rejestrze oraz w innych przypadkach określonych w Prawie Komunikacji Elektronicznej, w szczególności w sytuacji niedostępności rejestru zastrzeżeń numerów PESEL.

§ 16. Czas obowiązywania Umowy

1. Umowa może być zawarta na okres oznaczony wskazany w Umowie, Informacjach Przedumownych lub Podsumowaniu Warunków Umowy, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji.
2. Umowa zawarta na okres oznaczony przekształca się w Umowę na okres nieoznaczony, chyba że Abonent najpóźniej na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, zawiadomi w formie dokumentowej lub pisemnej Dostawcę usług, o rezygnacji z korzystania z Usług.
3. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa/Umowy zawartej na odległość:
 - 1) Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia, w terminie 14 dni od daty zawarcia: od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zawartej na odległość, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt 2 niniejszego ustępu;
 - 2) Abonent ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że Dostawca usług zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. Jeżeli Abonent wykonuje prawo odstąpienia od Umowy, po zgłoszeniu żądania o wykonanie Usługi, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, to Abonent ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, wylicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia; jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
 - 3) W przypadku odstąpienia, o którym mowa w pkt 1 niniejszego ustępu, Abonent ma obowiązek zwrotu udostępnionego Sprzętu (o ile Sprzęt został udostępniony) do Autoryzowanych Przedstawicieli w terminie nie późniejszym niż 14 dni od daty odstąpienia od Umowy, chyba że Dostawca usług zaproponował, że sam Sprzęt odbierze. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu przed jego upływem.
 - 4) Dostawca usług zwróci Abonentowi wniesione przez Abonenta płatności. Jeżeli Dostawca usług nie zaproponował, że sam odbierze od konsumenta Sprzęt, o którym mowa w pkt 3 powyżej, Dostawca usług może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
 - 5) Abonent może odstąpić od Umowy poprzez wypełnienie i wysłanie dokumentu odstąpienia, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

4. Abonent może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się w pierwszym dniu Okresu Rozliczeniowego następującego po dniu złożenia wypowiedzenia.
5. W przypadku wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 4 powyżej, zastosowanie będą miały postanowienia ust. 22 niniejszego paragrafu.
6. Dostawca usług może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez obowiązku zapłaty odszkodowania w przypadku:
 - 1) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego;
 - 2) zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Dostawcy usług, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług;
 - 3) przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy bez dopełnienia wymagań określonych w stosownych regulaminach, o których mowa w par. 6;
 - 4) podania przez Abonenta nieprawdziwych danych lub posługiwania się przez niego podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy;
 - 5) gdy Abonent będzie kierował do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy usług;
 - 6) udostępniania Usług Dostawcy usług innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Dostawcy usług;
 - 7) stwierdzenia, że Abonent używa Karty SIM/USIM, korzystając ze skradzionego Sprzętu lub Sprzętu nieposiadającego znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami określonymi w Prawie Komunikacji Elektronicznej;
 - 8) w innych przypadkach przewidzianych w Regulaminie, w których określone jest uprawnienie Dostawcy usług do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
7. Z chwilą rozwiązania Umowy Dostawca usług zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług i wyłącza Kartę SIM/USIM, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień dotyczących rozwiązania Umowy w przypadku zmiany dostawcy usług w procesie przenoszenia numeru telefonu do sieci innego dostawcy usług.
8. W razie zalegania Abonenta z należnościami na rzecz Dostawcy usług, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do podmiotów wskazanych stosownymi przepisami prawa. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż Dostawca usług ma prawo do przeniesienia przysługujących mu wymagalnych należności w stosunku do Abonenta, wynikających z Umowy, na osoby trzecie, co uprawniać będzie te osoby trzecie do dochodzenia od Abonenta przedmiotowych należności. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta.
9. Dostawca usług może rozwiązać Umowę będącą w okresie nieoznaczonym z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia z uwagi na następujące, ważne przyczyny:
 - 1) zmiany w technologii świadczenia Usług, w tym wycofanie, zmiana na inną lub modyfikacja technologii świadczenia Usług;
 - 2) mające wpływ na świadczone Usługi zmiany norm lub standardów technicznych dotyczących świadczenia Usług, w tym standardów ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) lub dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU) oznaczające zmianę warunków świadczenia Usług;
 - 3) konieczność wprowadzenia działań zapewniających zachowanie integralności Sieci Telekomunikacyjnej i Usług;
 - 4) konieczność wprowadzenia działań zapewniających świadczenie Usług na wysokim poziomie jakościowym;
 - 5) konieczność wprowadzenia działań zapewniających ochronę Usług przed wykorzystywaniem ich w celu sprzecznym z Umową, Informacjami Przedumownymi lub Podsumowaniem Warunków Umowy;
 - 6) przyczyny spowodowane działaniem siły wyższej;
 - 7) przyczyny dotyczące Abonenta, określone w Umowie lub Informacjach Przedumownych;
 - 8) zmiany w ofercie Dostawcy usług skutkujące zaprzestaniem oferowania danej Usługi, gdy z Usługi korzysta nie więcej niż 3% bazy abonenckiej Dostawcy usług;
 - 9) decyzję Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji publicznej, zalecenia pokontrolne Prezesa UKE, prawomocne orzeczenie sądów powszechnych zobowiązujące lub uprawniające Dostawcę usług do zaprzestania świadczenia Usługi w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami;
 - 10) łączenie lub przejęcie spółek z udziałem Dostawcy usług wymagające reorganizacji jego działalności;
 - 11) niedostateczną jakość techniczną Usługi uniemożliwiającą prawidłowe udostępnianie Usług przez Dostawcę usług;
 - 12) zmiany w relacjach z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia Usług, utrzymanie określonego Umową zakresu Usług lub ich poziomu świadczenia, lub wymagają zmiany w zakresie lub poziomie świadczenia Usług.
10. Dostawca usług uprawniony jest do rozwiązania Umowy, w każdym czasie, z przyczyn dotyczących Abonenta, określonych w Umowie lub Informacjach Przedumownych.
11. Dostawca usług może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie wykreślenia z rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
12. Dostawca usług może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent wykorzystuje Usługi, jak również Sprzęt Abonenta do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Informacji Przedumownych lub Podsumowania Warunków Umowy.
13. Abonent ma prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez Dostawcę usług postanowień Umowy, Informacji Przedumownych lub Podsumowania Warunków Umowy.
14. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w przypadku, gdy:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
 - b) z decyzji Prezesa UKE;
 - 2) proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie Opłat lub dodanie nowej usługi;
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.

15. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 14, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty Odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
16. Dostawca usług w przypadku, o którym mowa w ust. 14, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
17. Bezwzględnie po publikacji, o której mowa w ust. 16, Dostawca usług:
 - 1) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 14, oraz
 - 2) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 15.
18. Z ważnych przyczyn wskazanych w ust. 9 powyżej, Dostawca usług uprawniony jest do jednostronnej zmiany Umowy będącej w okresie nieoznaczonym.
19. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 18, Abonent może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Jeżeli Abonent wypowiedzie Umowę w trybie określonym w zdaniu poprzedzającym, nie jest zobowiązany do zapłaty Odszkodowania.
20. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) upływu czasu, na jaki została zawarta, w przypadku Umów zawartych na okres oznaczony w sytuacji, gdy Abonent nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, zawiadomi w formie dokumentowej lub pisemnej Dostawcę usług o rezygnacji z Usług, ze skutkiem na ostatni dzień Okresu Rozliczeniowego, w którym przypada koniec okresu oznaczonego Umową;
 - 2) śmierci Abonenta;
 - 3) utraty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną.
21. Z chwilą stwierdzenia jednej z okoliczności wymienionych w ust. 20 powyżej, Dostawca usług ma prawo do zaprzestania świadczenia Usług.
22. Dostawca usług może dochodzić Odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta, przed upływem okresu oznaczonego, na jaki Umowa została zawarta.
23. W przypadku zbiegu przyczyn uzasadniających prawo żądania kar lub odszkodowań, w tym Odszkodowania, kwoty kar lub odszkodowań, w tym Odszkodowania, z poszczególnych tytułów sumują się.

§17. Zawieszenie Usług

1. Dostawca usług, wobec którego Abonent opóźnia się z zapłatą Opłat, powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych Opłat w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Dostawca usług może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Abonent nie zapłacił zaległych Opłat, Dostawca usług niezwłocznie powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi.
3. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usługi, Abonent nie zapłaci zaległych Opłat, Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
4. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości Opłat z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych Opłat.
5. Jeśli Dostawca usług ograniczył świadczenie Usług albo zawiesił świadczenie Usług, Dostawca usług wznawia świadczenie Usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych Opłat za Usługi.
6. Z tytułu wznowienia świadczenia zawieszonych Usług, Dostawca usług może żądać zapłaty od Abonenta opłaty wznawieniowej, której wysokość wskazana jest w Cenniku. Opłata za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług odpowiada ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia Usługi.
7. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych Opłat.
8. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, 2, 7 powyżej, Dostawca usług doręcza bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
9. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych Opłat w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Dostawca usług może zawiesić świadczenie tej Usługi.
10. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń, w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Informacji Przedumownych, w zakresie obowiązków innych niż terminowe ponoszenie Opłat.
11. W przypadku, gdy Dostawca usług zawiesił świadczenie Usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta określonych w ust. 10 powyżej, zaś Abonent nie zaprzestanie naruszeń swoich zobowiązań, Dostawca usług ma prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
12. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, Dostawca usług ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania połączeń przez Abonenta, z wyłączeniem blokowania połączeń na numery alarmowe, lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług na jego rzecz lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych lub do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

13. Z przyczyn wskazanych w par. 16 ust. 6 powyżej, Dostawca usług ma prawo zawiesić świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym bez obowiązku zapłaty odszkodowania.

§ 18. Tajemnica komunikacji elektronicznej i ochrona danych

1. Dostawca usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Dostawca usług dąży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług, Dostawca usług ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia Usług, Dostawca usług – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
2. Dane identyfikujące Abonenta mogą być ujawniane za pośrednictwem służb informacyjnych Dostawcy usług, a także zamieszczone w spisie Abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej, jeżeli Abonent wyrazi na to zgodę. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie abonentów mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.
3. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Dostawcę usług w Sieci Telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania Opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług.
4. Dostawca usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania Opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu Usług lub świadczenia Usług o wartości wzrogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto Dostawca usług będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące Umowy lub jej wykonywania.
5. Podczas korzystania z Usług w sieciach partnerów roamingowych Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o. lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Dostawcy usług.

§ 19. Udogodnienia i usługi dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami

1. Dostawca usług oferuje udogodnienia dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami wymagane od Dostawcy usług przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. W szczególności mogą to być następujące udogodnienia: przystosowanie punktów sprzedaży do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu, zapewnienie dostępu do urządzenia umożliwiającego komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą), dostęp online do tłumacza polskiego języka migowego.
2. Szczegółowe i aktualne informacje o liście punktów sprzedaży oferujących udogodnienia dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami i usługach przeznaczonych dla tych użytkowników, o udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami i inne wymagane przepisami prawa informacje w powyższym zakresie, Dostawca usług publikuje na stronie internetowej Dostawcy usług. Informacje te dostępne są również u Autoryzowanych Przedstawicieli.

§ 20. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Komunikacji Elektronicznej wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Dostawcę usług o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną oraz zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.
3. Regulamin w niniejszej wersji wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 r.

Formularz odstąpienia od Umowy

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

Adresat: CANAL+ Polska S.A., 02-100 Warszawa, skrytka pocztowa nr 8

Adres email: informacje@kontakt.canalplus.pl

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

- Data zawarcia Umowy/złożenia zamówienia
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić

Niniejszy formularz dotyczy odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.