INFORMACJA PRZEDUMOWNA 01.09.2026

Część I - Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Telsat.tv Sp. z o.o.

§ 1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
2. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi
3. **Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług telefonii bądź Usług telefonii mobilnej.
4. **Aplikacja mObywatel** - oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne, umożliwiająca okazanie Dokumentu mObywatel,
5. **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Urządzenia końcowego Abonenta;
6. **Biuro Obsługi Abonenta lub BOA**– jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy;
7. **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Abonenta na każde żądanie Abonenta;
8. **Operator** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – Telsat.tv Sp. z o.o. Wilsona 10/12 lok 56B w Częstochowie
9. **Informacje przedumowne –** wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym dokumencie składającego się z - Regulaminu (część I) i Cennika (część II); dokumenty zawierające Informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy;
10. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
11. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
12. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi/Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług ruchomych świadczonych przez Operatora, której przypisano: Numer abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
13. **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
14. **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
15. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a w zakresie uprawnienia do odstąpienia od Umowy zawartej poza BOA lub na odległość, o którym mowa w § 20 ust. 6 Regulaminu także osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej;
16. **Limit transferu danych / połączeń** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany, lub minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług mobilnych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu w ciągu okresu rozliczeniowego;
17. **Limit wydatków** - górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Operator może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych (w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej oraz Usług ruchomych). Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;
18. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
19. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
20. **Odbiornik telewizyjny** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
21. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług
22. **Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Podsumowaniu Warunków Umowy oraz w Cenniku;
23. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora określona w Podsumowaniu Warunków Umowy;
24. **Opłata Abonamentowa Standardowa** – miesięczna opłata Abonamentowa obowiązująca przy umowie na czas nieokreślony
25. **Opłata Abonamentowa Promocyjna** – miesięczna opłata Abonamentowa obowiązująca podczas umowy terminowej

26. **Pakiet** –zdefiniowany w Cenniku rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
27. **Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii bądź Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy dla usług z dodatkowym świadczeniem wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery z dodatkowym świadczeniem;
28. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy;
29. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
30. **Rabat techniczny**– dodatkowe obniżenie Opłaty abonamentowej o procent lub kwotę, pod warunkiem wyrażenia konkretnych zgód i oświadczeń przez Abonaneta. Zastosowanie rabat technicznego nie może spowodować ujemnej wartości Opłaty abonamentowej.
31. **Rabat specjalny -** dodatkowe obniżenie Opłaty Abonamentowej za dane usługi usługi o procent lub kwotę, pod warunkiem spełnienia przez Abonaneta szczególnych warunków. Zastosowanie rabatu specjalnego nie może spowodować ujemnej wartości Opłaty abonamentowej.
32. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
33. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
34. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
35. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu;
36. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem i Cennikiem;
37. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Urządzenia końcowego Abonenta, takie jak dekoder, modem;
38. **Urządzenie końcowe** – urządzenie służące do odbioru i korzystania z Usług przez Abonenta, takie jak odbiornik telewizyjny, aparat telefoniczny, smartphone, komputer, laptop, tablet;
39. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, w tym Usługi stacjonarne, obejmujące Usługi Telewizji kablowej, Usługi Internetu stacjonarnego i Usługi Telefonii Stacjonarnej, oraz Usługi mobilne, obejmujące Usługi Telefonii mobilnej i Usługi Internetu mobilnego
40. **Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;

§ 2 Postanowienia Ogólne

1. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
   a) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych,
   b) niniejszym Regulaminie i Cenniku zawierających Informacje przedumowne,
   c) Podsumowaniu Warunków Umowy.
2. Postanowienia Umowy oraz Podsumowania Warunków Umowy regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. Znajomość dokumentów wskazanych w ust. 1 jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z dokumentami i nie wnosi zastrzeżeń co do ich treści. Regulamin, Cennik i Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy stanowią integralną część Umowy i są wydawane Abonentowi na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy .
4. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej Telsat.tv Sp. z o.o. oraz w Biurze Obsługi Abonenta, na każde żądanie Abonenta.

§ 3 Zawarcie umowy

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
2. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej w Biurze Obsługi Abonenta lub poza nim, w formie dokumentowej za pośrednictwem poczty elektronicznej, innych sposobów porozumiewania się na odległość, lub panelu abonenta (jeśli jest przez Operatora udostępniany) bądź w formie elektronicznej (przy użyciu bezpiecznego podpisu elektronicznego).
3. Przy zawieraniu Umowy Operator ma uprawnienie do żądania od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy
   , a także podania Operatorowi danych:
   a) imienia i nazwiska,
   b) numeru PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu.

Oraz

- okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość albo
- okazania mDowodu. Przez okazanie mDowodu rozumie się porównanie danych podanych w Umowie z danymi wskazanymi mDowodzie w jeden ze sposobów poniżej.

a) wizualnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel z widocznym zdjęciem oraz hologramem zmieniającym barwę, datą ostatniej aktualizacji danych, zegarem wskazującym aktualną datę i godzinę, ruchomym elementem graficznym prezentującym biało-czerwoną flagę oraz grafikami tła umieszczonymi za danymi osobowymi;
b) funkcjonalnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel oraz wyświetlenie przez Abonenta certyfikatu bądź uruchomienie wybranej przez Dostawcę usług funkcji Aplikacji mObywatel;
c) kryptograficznej – poprzez zeskanowanie przez Abonenta w Aplikacji mObywatel wygenerowanego przez Dostawcę kodu QR.

Operator rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta.

4. Poza danymi osobowymi wskazanymi w ust 3 Operator może żądać od Abonenta przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:
   a) adresu miejsca świadczenia Usług;
   b) adresu korespondencyjnego, adresu poczty telefonicznej i numeru telefonu;
   c) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;

   Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Umowie.

5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
   a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
   b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w podsiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;

6. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 3 - 5 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.

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

8. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę odpowiadającą formie zawarcia Umowy.

§ 4 URZĄDZENIE DOSTĘPOWE, URZĄDZENIE KOŃCOWE

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Operator sprzeda lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe. Operator może także oferować do sprzedaży Urządzenia końcowe. Operator zobowiązany jest dostarczyć Urządzenie dostępowe wolne od wad.

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

3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:
   a) pozostaje ono własnością Operatora;
   b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego wskazana jest w Podsumowaniu Warunków Umowy;.
   c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego;
   d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą;
   e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną;
   f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi;
   g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie

powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych;

h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i);

i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora;

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

k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Operatorowi w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na warunkach określonych w ust. 4 poniżej.

4. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego udostępnionego przez Operatora w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Zwrot Urządzenia dostępowego następuje w BOA, na koszt Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego we wskazanym terminie Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępowego i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej określonej w Cenniku. Wysokość kary umownej odpowiada rzeczywistej wartość Urządzenia dostępowego. Kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym (z przyczyn innych niż tkwiące w Urządzeniu w chwili wydania), jeśli koszt naprawy przewyższa wartość Urządzenia.

5. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego lub Urządzenia końcowego:

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

b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia;

c) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego lub Urządzenia końcowego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia;

d) Urządzenie dostępowe lub Urządzenie końcowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta;

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

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

§ 5 Rozpoczęcie świadczenia usług

1. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Podsumowaniu Warunków Umowy.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzenia końcowego Abonenta, za wyjątkiem przypadku, gdy Urządzenie końcowe zostało zakupione w ramach Umowy.

3. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia końcowego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.

4. W przypadku Usług mobilnych Operator rozpocznie świadczenie usług nie później niż w terminie w terminie 24 godzin od terminu uruchomienia usługi określonej w umowie

5. W przypadku zmiany dostawcy Usług Internetowych z zachowaniem ciągłości Usług, oraz w przypadku zmiany dostawcy Usług telefonii (także mobilnej) z przeniesieniem numeru Operator rozpocznie świadczenie danej Usługi w terminie uzgodnionym z Abonentem w ramach procedury opisanej w § 12 i 13 Regulaminu.

6. Operator rozpocznie naliczanie opłat za Usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

§ 6 Opłaty środki przejrzystości rachunku i monitorowania wykorzystania Usługi

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat abonamentowych i Opłat jednorazowych gotówką/kartą/blikiem w Biurze Obsługi Abonenta lub na rachunek bankowy Operatora.

2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

3. Opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie do 20 dnia każdego miesiąca w której jest świadczona Usługa. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi może być rozliczana proporcjonalnie do czasu jej świadczenia.

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

5. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub być udostępniony na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta.

6. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
7. Opłaty miesięczne, Opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Podsumowaniu Warunków Umowy oraz w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora a także w Biurze Obsługi Abonenta na każde żądanie Abonenta.
8. W przypadku Usługi Internetu mobilnego i Usługi telefonii Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości Usług zrealizowanych przez Abonenta.
9. W przypadku Usługi telefonii, na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawiera informacje o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem, dla każdej Usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji Usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za Usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Ponadto na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
10. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Limitu Wydatków. Wysokość Limitu Wydatków określa Umowa. W przypadku przekroczenia przez Abonenta Limitu Wydatków w danym Okresie rozliczeniowym Operator ma prawo zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych (w przypadku Usług ruchomych). Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Dostęp do zawieszonych Usług zostanie wznowiony po dokonaniu przez Abonenta zapłaty za wykonane dotąd w danym okresie rozliczeniowym Usługi.
11. Operator może przyznawać Abonentowi Rabaty i Obniżki
12. **2a. W przypadku, gdy w danym okresie rozliczeniowym opłata abonamentowa za daną Usługę przed naliczeniem Rabatu wynosi 0,00 zł brutto (np. w ramach promocji lub innej oferty czasowo obniżającej opłatę), Rabat ulega automatycznemu zawieszeniu na okres obowiązywania obniżki. Rabat wznawia się automatycznie od następnego okresu rozliczeniowego, w którym opłata abonamentowa za daną Usługę jest ponownie naliczana w wysokości wyższej niż 0 zł.**
13. Wysokość, warunki przyznania oraz okres obowiązywania rabatów określone są w **Cenniku**
14. W przypadku utraty prawa do rabatu, w szczególności wskutek:
    a) cofnięcia zgody lub oświadczenia,
    b) rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy,
    c) niespełnienia warunków, od których uzależnione było przyznanie rabatu,

    rabat przestaje obowiązywać od kolejnego okresu rozliczeniowego, a Abonentowi naliczana jest standardowa opłata abonamentowa określona w Cenniku.
15. Informacja o przyznaniu, wysokości i rodzaju Rabatu jest wykazywana na fakturze lub rachunku w sposób umożliwiający jednoznaczną identyfikację przyznanego Rabatu.

§ 7 Zakres Obowiązków i Odpowiedzialności Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi Opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu.
2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.
3. W przypadku niepowiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
4. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
    a) naruszania lub ingerowania w Sieć, Urządzenia Sieci oraz w Instalację, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
    b) ingerowania w Urządzenia dostępowe będące własnością Operatora;
    c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
    d) zakłócania działania Sieci;
    e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
    f) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
    g) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszającego prawa autorskie rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;

h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.

5. W zakresie Usług mobilnych Abonent zobowiązuje się:
   a) nie generować sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących,
   b) nie używać Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych,
   c) nie używać Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny" lub „maszyna do użytkownika",
   d) nie używać Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service,
   e) nie używać Karty SIM/USIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta, lub służących osiągnięciu efektu handlowego,
   f) nie wykorzystywać Kart SIM/USIM bez zgody Operatora do inicjowania ruchu, polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności w przypadku automatycznej dystrybucji połączeń lub automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub w przypadku integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego Abonenta w celu obsługi tego ruchu.

6. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w ust. 4 lub 5 powyżej Operator uprawniony jest do:
   a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
   b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
   c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
   d) rozwiązania Umowy, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu odpowiedniego terminu.

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

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

§ 8 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA

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

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

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

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

5. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie internetowej Operatora, w tym poprzez wskazanie linku do strony Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, gdzie publikowane są informacje dotyczące sposobów ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z usług.

6. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenia takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi Operator niezwłocznie zastosuje środki organizacyjne i techniczne mające na celu wyeliminowanie lub zminimalizowanie zagrożenia, w tym zablokuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, przerwie lub ograniczy świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. W miarę możliwości Operator powiadomi Abonenta o stwierdzonym zagrożeniu dla bezpieczeństwa Sieci i Usług i pouczy o możliwych do zastosowania przez Abonenta środkach bezpieczeństwa.

7. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 9.

8. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów publikowanych na stronie internetowej **Telsat.tv Sp. z o.o.**

9. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.

§ 9 SERWIS TECHNICZNY

1. Operator świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii, a także inne usługi związane z obsługą Abonenta.

2. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług w Biurze Obsługi Abonenta osobiście w godzinach pracy Biura, telefonicznie na nr: 34 324 32 10 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@telsat.tv.
3. Zgłoszenie powinno zawierać: adres, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
4. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 72h przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
5. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od ____9:00___ do ____20:00_____ w dni powszednie.
6. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszy obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
   a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika, Terminala lub Aparatu telefonicznego Abonenta;
   b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
   c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.
7. Abonent może uzyskać informację o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych z Cennika dostępnego na stronie internetowej Operatora, a także poprzez kontakt telefoniczny z BOA.

§ 10 Odpowiedzialność Operatora

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym:
   a) gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,
   b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej i Usługi mobilnego Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Operatora w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,
   c) braku reakcji Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług,

   Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.
2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadkach, o których mowa w ust. 1 powyżej za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.
3. Zwrot Opłaty miesięcznej i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w tym, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wnika:
   a) ze stanu technicznego Urządzenia końcowego Abonenta;
   b) z uszkodzeń wyrządzonych przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
   c) z wystąpienia Siły Wyższej – w tym zjawisk atmosferycznych takich jak burze, wyładowania atmosferyczne, porywisty wiatr, śnieżyce;
   d) z działania osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;
   e) z zaprzestania nadawania programów przez nadawców.
5. Operator nie odpowiada za treści rozpowszechniane przez Abonenta oraz dostępne dla Abonenta w sieci Internet.

§11 Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi
   a) pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub za pośrednictwem poczty,
   b) drogą elektroniczną, w tym na adres e-mail Operatora wskazany w Umowie,
   c) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu w biurze obsługi Operatora.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOA lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
5. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia 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 dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
6. Reklamacja powinna zawierać:
   a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
   b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
   c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności ;
h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie w BOA, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

8. W przypadku gdy złożona w inny niż wskazany w ust. 7 sposób reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.

9. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 lub 8 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

10. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okresy nieobjęte reklamacją.

11. Operator podczas wykonywania procedury reklamacyjnej zobowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora
b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora
c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług

12. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
b) informację o dniu złożenia reklamacji;
c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE;
g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą, gdy odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej.

14. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może udzielić dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.

15. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.

16. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.

17. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

18. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

§ 12 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOT. USŁUG INTERNETU STACJONARNEGO I MOBILNEGO

1. W ramach Usługi Internetu Stacjonarnego i Mobilnego Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę Internetu Stacjonarnego i Mobilnego, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
   a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
   b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
   c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
   a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
   b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony

   Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
8. W przypadku Usługi Internetu Mobilnego Operator może przewidywać dla różnych Pakietów różne limity ilości danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku. Konsekwencje przekroczenia limitu danych określa §15 ust. 8 Regulaminu.
9. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
10. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
11. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Cennik.
12. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
13. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
   a) wskazane w § 11 Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, do poddania sporu do rozstrzygnięcia stałemu polubownemu sądowi konsumenckiemu przy Prezesie UKE.
   b) wskazane w § 10 (Odpowiedzialność Operatora) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;

c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

14. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:

a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
- na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

b) Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług;

c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;

d) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;

e) Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;

f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.

g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości internetu przy zmianie dostawcy usług.

15. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

§ 13. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOT. USŁUG TELEFONII

1. Operator na żądanie Abonenta:
a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
c) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów

2. Operator oferuje Abonentowi możliwość określenia Progu kwotowego dla Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu, którego Operator zawiadamia Abonenta telefonicznie o przekroczeniu i blokuje połączenia na i z numerów usług z dodatkowym świadczeniem, chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

3. Operator świadczący Usługi telefonii mobilnej uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem Informacji telefonicznej. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii prowadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym Operator zobowiązany jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.

4. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.

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

6. Przy zmianie dostawcy Usług Telefonii Mobilnej Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci dostawcy usług istniejącej na terenie kraju. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent zrzekł się tego prawa. W przypadku

skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:

a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
- na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

b) Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia określonego w umowie o świadczenie usług; termin rozpoczęcia świadczenia usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;

c) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie przeniesienie numeru na trwałym nośniku;

d) W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku terminie wskazanym w pkt b) powyżej, dotychczasowy dostawca usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.

e) Jeżeli przeniesienie numeru nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w pkt b) powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.

7. W ramach Usługi telefonii Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, oraz innych numerów służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy oraz podmiotów uprawnionych do wykonywania ratownictwa. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.

§ 14. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG MOBILNYCH

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

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

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

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności:

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

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

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

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

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

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

8. W przypadku gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Internetu mobilnego przewiduje Limit transferu danych w danym Okresie rozliczeniowym, to po przekroczeniu tego Limitu Usługa prędkość transmisji danych ulegnie znacznemu ograniczeniu. Prędkość ta określona jest w Podsumowaniu Warunków Umowy. Przywrócenie prędkości transmisji danych zgodnej z Umową nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu Pakietu Uzupełniającego transfer danych. Usługa będzie świadczona ponownie z nowym Limitem transferu danych począwszy od pierwszego dnia kolejnego Okresu rozliczeniowego. W przypadku, gdyby Abonent chciał otrzymywać Usługi Internetu mobilnego w Okresie rozliczeniowym, w którym wyczerpany został Limit transferu danych, wówczas konieczny jest zakup Pakietu Uzupełniającego. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu transmisji danych sms-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonent może

na bieżąco kontrolować stan Limitu transferu danych na swoim koncie w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta lub bezpośrednio na Urządzeniu końcowym. .

9. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług telefonii mobilnej przewiduje limit czasu lub jednostek taryfikacyjnych (Limit połączeń), to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje naliczanie opłat zgodnie z cennikiem. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu połączeń sms-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu połączeń na swoim koncie w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta.

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

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

12. W celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Operatora na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOA lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiający weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.

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

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

a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,
c) w sposób automatyczny przesyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,
d) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,
e) przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.

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

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

§ 15. DANE DOTYCZĄCE JAKOŚCI USŁUG

Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

1. Dla Usług Internetu Stacjonarnego:

Usługa HFC:

Nazwa pakietu	Prędkość maksymalna*	Prędkość zwykle dostępna (średnia dobowa)* (70%)	Prędkość minimalna 40%*
NET 100	100 000 kbps / 3 750 kbps	70 000 kbps / 2 625 kbps	40 000 kbps / 1 500 kbps
NET 200	200 000 kbps / 7 500 kbps	140 000 kbps / 5 250 kbps	80 000 kbps / 3 000 kbps
NET 300	300 000 kbps / 15 000 kbps	210 000 kbps / 10 500 kbps	120 000 kbps / 6 000 kbps
NET 600	600 000 kbps / 30 000 kbps	420 000 kbps / 21 000 kbps	240 000 kbps / 12 000 kbps

Usługa FTTH:

Nazwa pakietu	Prędkość maksymalna*	Prędkość zwykle dostępna (średnia dobowa)* (70%)	Prędkość minimalna 40%*
Światłowód 100	100 000 kbps / 20 000 kbps	70 000 kbps / 14 000 kbps	40 000 kbps / 8 000 kbps
Światłowód 300	300 000 kbps / 60 000 kbps	210 000 kbps / 42 000 kbps	120 000 kbps / 24 000 kbps
Światłowód 600	600 000 kbps / 120 000 kbps	420 000 kbps / 84 000 kbps	240 000 kbps / 48 000 kbps
Światłowód 1 Gb/s	1 000 000 kbps / 200 000 kbps	700 000 kbps / 140 000 kbps	400 000 kbps / 80 000 kbps

2. W przypadku Usługi Internetu Mobilnego, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia pakietów i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych w przypadku Usługi Internetu Mobilnego odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (downlink/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych. Prędkości usługi dostępu do Internetu Mobilnego oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu Mobilnego mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.

3. Informacje o Usłudze Internetu Mobilnego
   a) Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:
      - 16–32 kbps zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e–mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
      - 1–2 Mbps 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;
      - 5–8 Mbps umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).
   b) Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps, albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps, albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3.Powyższe wskazane 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.
   c) Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu, takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług, w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
   d) Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych w przypadku Usługi Internetu Mobilnego wpływają m.in.: 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). Wskazane czynniki skutkować mogą spadkiem prędkości i pogorszeniem jakości Usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VoiP pojawianie się opóźnień w grach sieciowych.
   e) Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w pkt. 1 powyżej wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Operatora. W wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.

4. Informacje o usłudze Internetu Stacjonarneg:
   a. Opóźnienia transmisji pakietów danych: nie więcej niż 100 ms (milisekundy)
   b. Zmienność opóźnień transmisji pakietów danych: nie więcej niż 6 ms (milisekundy)
   c. Utrata pakietów danych: nie więcej niż 1%

   Metoda pomiaru dla Stacjonarnego Internetu polega na cyklicznych pomiarach wykonywanych przy wykorzystaniu Certyfikowanego Mechanizmu Monitorowania Jakości Prezesa UKE. Możesz prawidłowo zmierzyć prędkość Stacjonarnego Internetu korzystając z certyfikowanej przez regulatora polskiego rynku telekomunikacyjnego aplikacji udostępnionej na stronie internetowej (na dzień zawarcia Umowy: https://pro.speedtest.pl).

5. Informacje o usłudze telefonii:

   Prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego połączenia w sieci Operatora wynosi nie więcej niż 2 %; wskaźnik wyliczony został na podstawie stosunku liczby nieudanych połączeń do wszystkich połączeń na podstawie rekordów za ostatnie 6 miesięcy.

§ 16 Okres obowiązywania Umowy, Warunki przedłużania i sposoby zakończenia obowiązywania Umowy

[Okres obowiązywania umowy]

1. Okres obowiązywania Umowy wskazany jest w Umowie i Zwięzłym Podsumowaniu Warunków Umowy.

[Przedłużenie Umowy]

2. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony.
3. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za

pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie, w najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy.

4. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia Usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących usługi objętej Umową.

[SPOSOBY ZAKOŃCZENIA UMOWY]

6. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący Konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
7. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania Umowy, o którym mowa w ust. 3 powyżej.
8. Umowa na czas nieokreślony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem § 17 poniżej.
9. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
   a) z winy Operatora - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem Usługi Internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł Umowę o świadczenie usług obejmującą Usługę dostępu do internetu lub Usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;
   b) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Operatora postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;
   c) w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta.
10. Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
    a) z winy Abonenta - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
    b) z winy Abonenta - w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w ust. 11 poniżej;
    c) z winy Abonenta - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
    d) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;
11. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:
    a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
    b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej Operator może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
    c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
    d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
    e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
    f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

    Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator

umożliwia korzystanie z takiego środka. Operator wznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszonej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.

12. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:
    a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub (iii) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;
    b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy
13. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli stanowi ono własność Operatora, na zasadach wskazanych w § 4 ust. 4 Regulaminu.

§ 17 Odszkodowanie za wypowiedzenie umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta; Urządzenie końcowe zakupione w ramach Umowy

1. Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta. Odszkodowanie nie może przekroczyć:
    a) z tytułu usługi telekomunikacyjnej – **Odszkodowanie** oblicza się jako sumę części Opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, która powinna być zapłacona do czasu zakończenia obowiązywania Umow. Do wartości Opłat abonentowej nie uwzględnienia się przyznawanych rabatów (takich jak rabaty za wyrażenie zgód, zgody na e-fakturę i terminowe regulowanie należności zdefiniowanych w obowiązujących Abonenta w Regulaminie Promocji, bez względu na to. czy Abonent spełnił warunki uzyskania tych rabatów).
    b) z tytułu sprzedanego w ramach Umowy Urządzenia końcowego – sumy części Opłaty Abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
2. Jeżeli Abonent, korzystając z uprawnienia do wypowiedzenia od Umowy w przypadku braku akceptacji jednostronnie wprowadzonych przez Operatora zmian warunków Umowy na czas określony, lub w przypadku stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi a warunkami określonymi w Umowie, decyduje się zachować Urządzenie końcowe zakupione w ramach Umowy, Operator może żądać od Abonenta:
    a) odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo
    b) odszkodowania, w wysokości sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy,

    w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe. Operator rozkłada na raty odszkodowanie, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiadanej Umowy. Jeśli Abonent nie zdecyduje się zachować Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, Abonent ma obowiązek zwrócić Urządzenie do BOA, na własny koszt.
3. Operator bezpłatnie usuwa wszelkie ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie, w przypadku:
    a) upływu okresu, na jaki została zawarta umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w ramach której sprzedano urządzenie;
    b) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 1 powyżej;
    c) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

§ 18 Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami

1. Operator zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
    a) przystosowanie BOA do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
    b) zapewnienie w BOA stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą);
    c) zapewnienie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z poziomu strony internetowej Operatora, z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
    d) doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.

2. Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej Operatora, oraz telefoniczne w BOA.
3. Usługi spełniają wymagania dostępności w rozumieniu ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze poprzez :
   a) zapewnienie, że urządzenia udostępniane Abonentowi na potrzeby świadczenia Usług spełniają wymagania dostępności;
   b) udzielanie Abonentowi informacji o usługach w sposób wskazany w ust. 1 lit b – d powyżej;
   c) zapewnienie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności strony internetowej Operatora;
   d) w zakresie Usług telefonii mobilnej – zapewnienie przekazywania komunikacji głosowej wraz z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym, a w przypadku gdy dostępna jest transmisja obrazu - pełną konwersację;
4. w zakresie usług telewizji – zapewnienie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności elektronicznych przewodników po programach oraz przekazywanie udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w rozumieniu art. 4 pkt 28 ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji dostarczanych przez dostawcę audiowizualnych usług medialnych – to jest napisów dla osób niesłyszących lub audiodeskrypcji, a także tłumaczenia na język migowy, z zapewnieniem jakości umożliwiającej ich właściwe wyświetlanie, zsynchronizowanie z dźwiękiem i obrazem oraz sterowanie nimi przez Abonenta.

§ 19 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. 2024.1221)

2. Regulamin wchodzi w życie od 01 luty 2026 roku.

Podpis Dostawcy Usług: data: Podpis Abonenta:

Część II – Cennik

CENNIK USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

I. OPŁATY INSTALACYJNE, AKTYWACYJNE i INNE:

1.	Przyłączenie do sieci lokalu w budynku wielorodzinnym	199 zł
2.	Przyłączenie do sieci budynku jednorodzinnego	299 zł
3.	Aktywacja Usługi Telewizji Cyfrowej	199 zł
4.	Aktywacja Usługi Internetu Stacjonarnego	199 zł
5.	Aktywacja Usługi Telsat Mobile	20 zł
6.	Aktywacja Internetu Mobilnego	20 zł
7.	Opłata za wznowienie usługi po jej zawieszeniu z uwagi na opóźnienie w zapłacie	60 zł
8.	Opłata ekspres za wznowienie usługi po jej zawieszeniu z uwagi na opóźnienie w zapłacie (uruchomienie usługi w tym samym dniu)	100 zł
9.	Płatna Interwencja serwisowa – strojenie tv lub konfiguracja routera	60 zł
10.	Inne płatne interwencje serwisowe (np., naprawa okablowania itp.) – pierwsze 30 min	60 zł
11.	Każde kolejne 30 min płatnej interwencji serwisowej	60 zł
12.	Zmiana pakietu programowego/internetowego/cyfrowego na tańszy	20 zł
13.	Utrzymanie łącza w zabudowie jednorodzinnej/wolno stojącej/budynku usługowym	20 zł/m-c
14.	Gwarantowany Publiczny Adres IP – 1 szt	10 zł/m-c
15.	Opłata za biling szczegółowy	10 zł
16.	Opłata za niezwrócenie dekodera	200 zł
17.	Opłata niezwrócenie modułu CAM	100 zł
18.	Opłata za niezwrócenie modemu do 350 Mb/s	200 zł
19.	Opłata za niezwrócenie modemu do 1 Gb/s	350 zł
20.	Opłata za niezwrócenie karty dekodującej	100 zł
21.	Opłata za niezwrócenie ONT	200 zł
22.	Opłata za nowy pilot do dekodera	25 zł
23.	Opłata za dostarczenie pilota do dekodera na terenie miejscowości Koniecpol i Łazy	15 zł

Rabaty:

Rabat Techniczny:

24. Rabat za e-fakturę - - 5 zł/m-c

Rabat jest naliczany w przypadku gdy Abonent zrezygnuje z faktury papierowej i wyrazi zgodę na otrzymywanie faktury w formie elektronicznej. Rabat obowiązuje przez cały okres utrzymania zgody na e-fakturę i przysługuje od okresu rozliczeniowego następującego po wyrażeniu zgody. Cofniecie zgody lub powrót do faktury papierowej powoduje utratę rabatu ze skutkiem od kolejnego okresu rozliczeniowego. Rabat przyznawany jest na każdą usługę osobno.

Rabaty Specjalne:

25.	Rabat za posiadanie dwóch różnych usług w Telsat.tv	- 5 zł/ m-c
26.	Rabat za posiadanie trzech różnych usług Telsat.tv	-10 zł/ m-c
27.	Rabat za kontynuacje usługi TV/INT*	- 5 zł/m-c
28.	Rabat dla nowego klienta za pakiet usług stacjonarnych TV+ INT	-10 zł/m-c
29.	Rabat dla nowego klienta za pakiet usług stacjonarnych TV + Światłowód 1000	-20 zł/m-c
30.	Rabat za Kontynuacje pakietu usług	- 5 zł/ m-c

Rabat za kontynuacje usługi TV/INT może być przyznany wyłącznie, dla Abonenta który przedłuża obowiązującą umowę i jeżeli Abonent nie korzysta z innego rabatu specjalnego.

	PAKIET	CZAS TRWANIA	OPŁATA ABONAMENTOWA
1.	**Pakiet Cyfrowy A**	na czas nieokreślony	24 zł

Pakiet Cyfrowy A

1	TVP 1 HD	14	TVP INFO HD	72	ZOOM TV HD
2	TVP 2 HD	25	TVP SPORT HD	73	WP 1
3	TVP KATOWICE	29	SUPER POLSAT HD	76	NOWA TV
4	POLSAT HD	31	TVP KULTURA HD	77	TVP NAUKA HD
5	TVN HD	32	TVP HISTORIA	91	ESKA TV
7	TVN 7 HD	33	TVP ROZRYWKA	94	POLO TV HD
8	TV 4 HD	34	TVP KOBIETA	96	TVP ABC
9	PULS HD	35	STOPKLATKA HD	100	METRO
10	PULS 2 HD	37	TTV HD	124	TVP DOKUMENT
11	ORION HD	38	TV 6 HD	148	ANTEN HD
12	TVC HD	41	TRWAM	159	TV REPUBLIKA HD
13	TVS	45	WYDARZENIA 24	200	KANAŁ INFO TELSAT.TV

2. Pakiet LiteTV na czas nieokreślony 54,90 zł/m-c

na 11 miesięcy 49,90 zł/m-c

na 23 miesiące 39,90 zł//m-c

Wykaz programów:

1	TVP 1 HD	75	BELSAT TV	145	JUNIOR MUSIC HD
2	TVP 2 HD	76	NOWA TV	148	ANTENA HD
3	TVP KATOWICE	77	TVP NAUKA HD	159	REPUBLIKA HD
4	POLSAT HD	78	5 KANAL HD	176	TVP WORLD
5	TVN HD	79	BBC WORLD NEWS	177	ECHO24 TV
6	POLSAT 2 HD	80	DW EUROPE	178	NEWS24
7	TVN 7 HD	81	TV OKAZJE	179	13.TV HD
8	TV 4 HD	82	4 FUN TV	180	CNN HD
9	PULS HD	83	4 FUN KIDS	181	TELEWIZJA TVT
10	PULS 2	84	4 FUN DANCE	182	XTREME TV HD
11	ORION HD	85	SZLAGIER TV	183	SPORTOWA.TV HD
12	TVC HD	86	POLSAT MUSIC HD	184	FIGHTIME HD
13	TVS	87	VOX MUSIC TV	185	E-SPORT HD
14	TVP INFO HD	88	NUTA TV HD	187	DLA CIEBIE CTV
25	TVP SPORT HD	89	STARS TV	188	TVC SUPER
28	POLSAT SPORT FIGHT HD	90	POWER TV	190	KABARET TV
29	SUPER POLSAT HD	91	ESKA TV HD	192	DOLCE VITA
30	TVP POLONIA HD	92	ESKA TV EXTRA	194	METRO
31	TVP KULTURA HD	93	NUTA GOLD HD	200	KANAŁ INFO TELSAT.TV
32	TVP HISTORIA HD	94	POLO TV HD		
33	TVP ROZRYWKA	95	DISCO POLO MUSIC		
34	TVP KOBIETA HD	96	TVP ABC		
35	STOPKLATKA HD	97	TOP KIDS HD		
36	FOKUS HD	100	TVP ALFA HD		
37	TTV HD	117	DUCK TV		
38	TV 6 HD	124	TVP DOKUMENT HD		
39	TELE 5	125	TV REGIO		
40	POLONIA 1	126	BIZNES 24 HD		
41	TRWAM	127	FILMAX HD		
42	NOVELA TV HD	129	TELEWIZJA REPUBLIKA		
45	WYDARZENIA 24 HD	130	WPOLSCE24 HD		
68	WATER PLANET HD	135	HOME TV HD		
72	ZOOM TV HD	138	TBN POLSKA HD		
73	WP	139	SHOW TV HD		
74	SHORT TV HD	144	ESKA ROCK		

1. **Pakiet MediumTV** na czas nieokreślony 73,90 zł/m-c
   na 11 miesięcy 68,90 zł/m-c
   na 23 miesiące 63,90 zł//m-c

Wykaz programów:

1	TVP 1 HD	47	CANAL+ KUCHNIA HD	126	BIZNES 24 HD
2	TVP 2 HD	48	CANAL+ DOMO HD	127	FILMAX HD
3	TVP KATOWICE	49	CANAL+ ALE KINO HD	128	POLSAT NEWS POLITYKA HD
4	POLSAT HD	54	FILMAX CAFE HD	129	TELEWIZJA REPUBLIKA HD
5	TVN HD	55	TVN FABUŁA HD	130	WPOLSCE24 HD
6	POLSAT 2 HD	64	PLANETE + HD	131	POLSAT SPORT 3 HD
7	TVN 7 HD	68	WATER PLANET HD	135	HOME TV HD
8	TV 4 HD	70	TRAVEL HD	136	POLSAT DOCU HD
9	PULS HD	71	POLSAT SERIALE HD	137	FOODNETWORK HD
10	PULS 2 HD	72	ZOOM TV HD	138	TBN POLSKA HD
11	ORION HD	73	WP	139	SHOW TV HD
12	TVC HD	74	SHORT TV HD	142	POLSAT GAMES HD
13	TVS	75	BELSAT TV	143	POLSAT RODZINA HD
14	TVP INFO HD	76	NOWA TV	144	ESKA ROCK
15	TVN 24 HD	77	TVP NAUKA HD	145	JUNIOR MUSIC HD
16	TVN 24 BIZNES I ŚWIAT HD	78	5 KANAL HD	146	NOVELAS + HD
17	POLSAT NEWS HD	79	BBC WORLD NEWS	148	ANTENA HD
18	POLSAT NEWS 2 HD	80	DW EUROPE	159	REPUBLIKA HD
19	TVN TURBO HD	81	TV OKAZJE	169	HISTORY CHANNEL HD
20	TVN STYLE HD	82	4 FUN TV	172	POLSAT FILM 2 HD
21	HGTV HD	83	4 FUN KIDS	173	POLSAT X HD
22	POLSAT SPORT 1 HD	84	4 FUN DANCE	174	POLSAT REALITY HD
23	POLSAT SPORT 2 HD	85	SZLAGIER TV	175	ESPRESSO TV
24	CANAL + SPORT 5 HD	86	POLSAT MUSIC HD	176	WORLD TVP
25	TVP SPORT HD	87	VOX MUSIC TV	177	ECHO24 TV
28	POLSAT SPORT FIGHT HD	88	NUTA TV HD	178	NEWS24
29	SUPER POLSAT HD	89	STARS TV	179	13.tv HD
30	TVP POLONIA HD	90	POWER TV	180	CNN HD
31	TVP KULTURA HD	91	ESKA TV HD	181	TELEWIZJA TVT
32	TVP HISTORIA HD	92	ESKA TV EXTRA	182	XTREME TV HD
33	TVP ROZRYWKA	93	NUTA GOLD HD	183	SPORTOWA.TV HD
34	TVP KOBIETA HD	94	POLO TV HD	184	FIGHTIME HD
35	STOPKLATKA HD	95	DISCO POLO MUSIC	185	E-SPORT HD
36	FOKUS HD	96	TVP ABC	187	DLA CIEBIE CTV
37	TTV HD	97	TOP KIDS HD	188	TVC SUPER
38	TV 6 HD	98	MINIMINI + HD	190	KABARET TV
39	TELE 5	99	CANAL+ TELETOON HD	192	DOLCE VITA
40	POLONIA 1	100	ALFA TVP	194	METRO
41	TRWAM	101	AXN HD	200	KANAŁ INFO TELSAT.TV
42	NOVELA TV HD	105	POLSAT FILM HD		
43	POLSAT PLAY HD	117	DUCK TV		
44	POLSAT CAFE HD	124	TVP DOKUMENT HD		
45	WYDARZENIA 24 HD	125	TV REGIO		

2. **Pakiet MaxTv** na czas nieokreślony 89,90 zł
na 11 miesięcy 84,90 zł
na 23 miesiące 79,90 zł

Wykaz programów:

1	TVP 1 HD	47	CANAL+ KUCHNIA HD	93	NUTA GOLD HD	163	FILMBOX+ festival HD
2	TVP 2 HD	48	CANAL+ DOMO HD	94	POLO TV HD	164	FILMBOX+ action
3	TVP KATOWICE	49	CANAL+ ALE KINO HD	95	DISCO POLO MUSIC	165	GAMETOON HD
4	POLSAT HD	50	FX HD	96	TVP ABC	169	HISTORY CHANNEL HD
5	TVN HD	51	FILMBOX+ one HD	97	TOP KIDS HD	170	HISTORY 2 HD
6	POLSAT 2 HD	52	KINO POLSKA HD	98	CANAL+ MINIMINI HD	171	CRIME+INVESTIGATION HD
7	TVN 7 HD	53	AMC HD	99	TELETOON+/HYPER+ HD	172	POLSAT FILM 2 HD
8	TV 4 HD	54	FILMAX CAFE	100	Alfa TVP HD	173	POLSAT X HD
9	PULS HD	55	TVN FABUŁA HD	101	AXN HD	174	POLSAT REALITY HD
10	PULS 2 HD	56	DISCOVERY CHANNEL HD	105	POLSAT FILM HD	175	ESPRESSO TV HD
11	ORION HD	57	DISCOVERY SCIENCE HD	109	NATIONAL GEO WILD HD	176	WORLD TVP HD
12	TVC HD	58	DTX HD	110	NAT GEO PEOPLE HD	177	ECHO24 TV
13	TVS	59	DISCOVERY LIFE HD	111	ANIMAL PLANET HD	178	NEWS24
14	TVP INFO HD	60	DISCOVERY ID HD	115	EXTREME SPORT HD	179	13.tv HD
15	TVN 24 HD	61	DISCOVERY HISTORIA	117	DUCK TV	180	CNN HD
16	TVN24 BiŚ HD	62	TLC HD	124	TVP DOKUMENT HD	181	TELEWIZJA TVT RYBNIK
17	POLSAT NEWS HD	63	NATIONAL GEO HD	125	TV REGIO	182	XTREME TV HD
18	POLSAT NEWS 2 HD	64	PLANETE + HD	126	BIZNES 24 HD	183	SPORTOWA.TV HD
19	TVN TURBO HD	65	VIASAT EXPLORE HD	127	FILMAX HD	184	FIGHTIME HD
20	TVN STYLE HD	66	VIASAT HISTORY HD	128	POLSAT NEWS POLITYKA HD	185	E-SPORT HD
21	HGTV HD	67	ADVENTURE HD	129	TELEWIZJA REPUBLIKA HD	187	DLA CIEBIE CTV
22	POLSAT SPORT 1 HD	68	WATER PLANET HD	130	WPOLSCE24 HD	188	TVC SUPER
23	POLSAT SPORT 2 HD	69	DA VINCI LEARNING	131	POLSAT SPORT 3 HD	190	KABARET TV
24	CANAL + SPORT 5 HD	70	TRAVEL HD	132	ELEVEN 1 HD	192	DOLCE VITA
25	TVP SPORT HD	71	POLSAT SERIALE HD	133	ELEVEN 2 HD	194	METRO
26	EUROSPORT 1 HD	72	ZOOM TV HD	134	ELEVEN 3 HD	198	EUROSPORT 3 HD
27	EUROSPORT 2 HD	73	WP	135	HOME TV HD	199	EUROSPORT 4 HD
28	POLSAT SPORT FIGHT HD	74	SHORT TV HD	136	POLSAT DOCU HD	200	KANAŁ INFO TELSAT.TV
29	SUPER POLSAT HD	75	BELSAT TV	137	FOODNETWORK HD		
30	TVP POLONIA HD	76	NOWA TV	138	TBN POLSKA HD		
31	TVP KULTURA HD	77	TVP NAUKA HD	139	SHOW TV HD		
32	TVP HISTORIA HD	78	5 KANAL HD	140	FRANCE 24 ang		
33	TVP ROZRYWKA	79	BBC WORLD NEWS	141	2x2tv HD		
34	TVP KOBIETA HD	80	DW EUROPE	142	POLSAT GAMES HD		
35	STOPKLATKA HD	81	TV OKAZJE TV	143	POLSAT RODZINA HD		
36	FOKUS HD	82	4 FUN TV	144	ESKA ROCK		
37	TTV HD	83	4 FUN KIDS	145	JUNIOR MUSIC HD		
38	TV 6 HD	84	4 FUN DANCE	146	NOVELAS+ HD		
39	TELE 5	85	SZLAGIER TV	147	STUDIOMED HD		
40	POLONIA 1	86	POLSAT MUSIC HD	148	ANTENA HD		
41	TRWAM	87	VOX MUSIC TV	149	SUNDANCE TV HD		
42	NOVELA TV HD	88	NUTA TV HD	158	ENGLISH CLUB HD		
43	POLSAT PLAY HD	89	STARS TV	159	REPUBLIKA HD		
44	POLSAT CAFE HD	90	POWER TV	160	FILMBOX+ hits HD		
45	WYDARZENIA 24 HD	91	ESKA TV HD	161	FILMBOX+ comedy		
46	BBC LIFESTYLE HD	92	ESKA TV EXTRA	162	FILMBOX+ emotion HD		

3. **Pakiety Premium** (dodatek do Pakietu LiteTV, MediumTv i MaxTv):

- Canal + Super Sport na czas nieokreślony 69,00 zł
  na 11 lub 23 miesięcy 65,00 zł

  Wykaz programów:

150	**CANAL+PREMIUM HD**	167	**CANAL+ SPORT 4 HD**
151	**CANAL+ 1 HD**	168	**CANAL+ NOW HD**
152	**CANAL+ FILM HD**	201	**CANAL+: Extra 1**
153	**CANAL+ 360 HD**	202	**CANAL+: Extra 2**
154	**CANAL+ SERIALE HD**	203	**CANAL+: Extra 3**
155	**CANAL+ DOKUMENT HD**	204	**CANAL+: Extra 4**
156	**CANAL+ SPORT HD**	205	**CANAL+: Extra 5**
157	**CANAL+ SPORT 2 HD**	206	**CANAL+: Extra 6**
166	**CANAL+ SPORT 3 HD**	207	**CANAL+: Extra 7**

- Canal + Film i Seriale na czas nieokreślony 29,00 zł
  na 11 lub 23 miesięcy 25,00 zł

150	**CANAL+PREMIUM HD**	153	**CANAL+ 360 HD**
151	**CANAL+ 1 HD**	154	**CANAL+ SERIALE HD**
152	**CANAL+ FILM HD**	155	**CANAL+ DOKUMENT HD**

- Pakiet Extra + na czas nieokreślony 15,50 zł
  Wykaz programów:

102	**AXN BLACK**	118	**FASHION TV HD**
103	**AXN WHITE**	119	**STINGRAY CLASSICA HD**
104	**AXN SPIN HD**	120	**STINGRAY DJAZZ HD**
106	**TVP SERIALE**	121	**JIM JAM POLSAT**
107	**BOLLYWOOD HD**	122	**MUSIC BOX UA HD**
108	**FRANCE24 j. fran**	123	**STINGRAY iCONCERTS HD**
112	**POLSAT VIASAT NATURE HD**	191	**EWTN HD**
113	**BBC EARTH HD**	195	**WARNER TV HD**
114	**BBC BRIT HD**	196	**CARTOONITOO HD**
116	**BBC CBEEBIES**	197	**CARTOON NETWORK HD**

4. Opłata miesięczna za udostępnienie „zwykłego dekodera” 0 zł
5. Opłata miesięczna za udostępnienie modułu CAM 0 zł
6. Rabat techniczny - rabat za e-fakturę -5 zł/m-c
7. Rabat Specjalny za kontynuacje usługi TV -5,00 zł/m-c
8. Rabat Specjalny rabat za dwie usługi w Telsat.tv -5,00 zł/m-c
9. Rabat Specjalny rabat za trzy usługi w Telsat.tv -10,00 zł/m-c

Rabat za kontynuacje usługi TV może być przyznany wyłącznie, dla Abonenta, który przedłuża obowiązującą umowę i jeżeli Abonent nie korzysta z innego rabatu specjalnego.

Wskaźniki jakości dla Usługi telewizji: W przypadku Usługi telewizji brak jest minimalnych poziomów jakości Usługi, poza wskaźnikami wspólnymi dla wszystkich Usług, wskazanymi w pkt. VII poniżej.

II. USŁUGA INTERNETU

PAKIET	`CZAS TRWANIA	OPŁATA ABONAMENTOWA
1. Pakiet Światłowód 100/20	na czas nieokreślony	64,90 zł
	na 11 miesięcy	59,90 zł
	na 23 miesiące	54,90 zł
2. Pakiet Światłowód 300/60	na czas nieokreślony	74,90 zł
	na 11 miesięcy	69,90 zł
	na 23 miesiące	64,90 zł
3. Pakiet Światłowód 600/120	na czas nieokreślony	84,90 zł
	na 11 miesięcy	79,90 zł
	na 23 miesiące	69,90 zł
4. Pakiet Światłowód 1000/200	na czas nieokreślony	114,90 zł
	na 11 miesięcy	109,90 zł
	na 23 miesiące	104,90 zł
5. Pakiet NET 100	na czas nieokreślony	64,90 zł
	na 11 miesięcy	59,90 zł
	na 23 miesiące	54,90 zł
6. Pakiet NET 200	na czas nieokreślony	69,90 zł
	na 11 miesięcy	64,90 zł
	na 23 miesiące	59,90 zł
7. Pakiet NET 300	na czas nieokreślony	74,90 zł
	na 11 miesięcy	69,90 zł
	na 23 miesiące	64,90 zł
8. Pakiet NET 600	na czas nieokreślony	84,90 zł
	na 11 miesięcy	79,90 zł
	na 23 miesiące	69,90 zł
9. Pakiet Światłowód BIZNES 150/30	na czas nieokreślony	221,28 zł
	na 11 miesięcy	73,68 zł
	na 23 miesiące	61,38 zł
10. Pakiet Światłowód BIZNES300/60	na czas nieokreślony	245,88 zł
	na 11 miesięcy	79,83 zł
	na 23 miesiące	67,53 zł
11. Pakiet Światłowód BIZNES 600/120	na czas nieokreślony	282,77 zł
	na 11 miesięcy	92,13 zł
	na 23 miesiące	79,83 zł
12. Pakiet Światłowód BIZNES 1000/200	na czas nieokreślony	319,68 zł
	na 11 miesięcy	129,03 zł
	na 23 miesiące	116,73 zł

13. Opłata miesięczna za udostępnienie modemu: 0 zł

14. Opłata miesięczna za udostępnienie ont **0 zł**

W przypadku umów na czas określony Usługi świadczone są na warunkach promocyjnych. Wskazany wyżej czas trwania umowy odpowiada minimalnemu okresowi obowiązywania umowy wymaganemu do skorzystania z warunków promocyjnych.

Wskaźniki jakości dla usługi Internetu Stacjonarnego:

Nazwa pakietu	Prędkość maksymalna*	Prędkość zwykle dostępna (średnia dobowa)* (70%)	Prędkość minimalna 40%*
NET 100	100 000 kbps / 3 750 kbps	70 000 kbps / 2 625 kbps	40 000 kbps / 1 500 kbps
NET 200	200 000 kbps / 7 500 kbps	140 000 kbps / 5 250 kbps	80 000 kbps / 3 000 kbps
NET 300	300 000 kbps / 15 000 kbps	210 000 kbps / 10 500 kbps	120 000 kbps / 6 000 kbps
NET 600	600 000 kbps / 30 000 kbps	420 000 kbps / 21 000 kbps	240 000 kbps / 12 000 kbps
Światłowód 100	100 000 kbps / 20 000 kbps	70 000 kbps / 14 000 kbps	40 000 kbps / 8 000 kbps
Światłowód 300	300 000 kbps / 60 000 kbps	210 000 kbps / 42 000 kbps	120 000 kbps / 24 000 kbps
Światłowód 600	600 000 kbps / 120 000 kbps	420 000 kbps / 84 000 kbps	240 000 kbps / 48 000 kbps
Światłowód 1 Gb/s	1 000 000 kbps / 200 000 kbps	700 000 kbps / 140 000 kbps	400 000 kbps / 80 000 kbps

1) Prędkość transmisji danych:

[1]**minimalna prędkość** jest to najniższa gwarantowana przez Operatora prędkość, stanowiąca nie mniej niż 40% maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych;

[2]**maksymalna prędkość** jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

[3]**zwykle dostępna prędkość** jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 90% doby), stanowiąca nie mniej niż 70% maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych.

- Prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak limity ilości danych, opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
- Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi: wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie, instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall), jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych, ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli; ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści.
- Wskazane wyżej czynniki skutkować mogą spadkiem prędkości i pogorszeniem jakości Usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz pojawianie się opóźnień w grach sieciowych.

2) Opóźnienia transmisji pakietów danych: _____, zmienność opóźnień _____
3) Utrata pakietów danych: _____

Metoda pomiaru wskaźników jakości: _____; mechanizm certyfikacji jakości: _____;
Wskaźniki jakości publikowane są na stronie internetowej Operatora www._____

III. USŁUGA TELEFONII MOBILNEJ i INTERNETU MOBILNEGO

PAKIET	CZAS TRWANIA	OPŁATA ABONAMENTOWA
1. Telsat Mobile 0	na czas nieokreślony	27 zł
ilość minut w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość smsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość mmsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość danych Internetu w abonamencie: _____brak_____		
2. Telsat Mobile 5	na czas nieokreślony	31 zł
Ilość smsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość mmsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____5 GB_____		
3. Telsat Mobile 10	na czas nieokreślony	35 zł
ilość minut w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość smsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość mmsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość danych Internetu w abonamencie m-c:_____10 GB_____		
4. Telsat Mobile 25	na czas nieokreślony	45 zł
ilość minut w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość smsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość mmsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____25 GB_____		
5. Telsat Mobile 50	na czas nieokreślony	55 zł
ilość minut w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość smsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość mmsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____50 GB_____		
6. Telsat Mobile 100	na czas nieokreślony	65 zł
ilość minut w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość smsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość mmsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____100 GB_____		
7. Telsat Mobile 200	na czas nieokreślony	77 zł
ilość minut w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość smsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość mmsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____200 GB_____		
8. Telsat Mobile 300	na czas nieokreślony	87 zł
ilość minut w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość smsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość mmsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____300 GB_____		
9. Telsat Mobile 500	na czas nieokreślony	97 zł
ilość minut w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość smsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość mmsów w abonamencie: __bez -limitów_		
Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____500 GB_____		

Odbiór Internetu w technologii 5G	1 zł
Aktywacja Internetu 5 G	20 zł jednorazowo

Oferta Internetu mobilnego:

1. Telsat Data 25 na czas nieokreślony	40,00 zł
ilość minut w abonamencie: brak	
Ilość smsów w abonamencie: brak	
Ilość mmsów w abonamencie: brak	
Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____ 25 GB_____	
2. Telsat Data 50 na czas nieokreślony	50,00 zł
ilość minut w abonamencie: brak	
Ilość smsów w abonamencie: brak	
Ilość mmsów w abonamencie: brak	

Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____50 GB_____

3. **Telsat Data 100** na czas nieokreślony 60,00 zł
   ilość minut w abonamencie: brak
   Ilość smsów w abonamencie: brak
   Ilość mmsów w abonamencie: brak
   Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____100 GB_____
4. **Telsat Data 200** na czas nieokreślony 70,00 zł
   ilość minut w abonamencie: brak
   Ilość smsów w abonamencie: brak
   Ilość mmsów w abonamencie: brak
   Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____200 GB_____
5. **Telsat Data 300** na czas nieokreślony 80,00 zł
   ilość minut w abonamencie: brak
   Ilość smsów w abonamencie: brak
   Ilość mmsów w abonamencie: brak
   Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____300 GB_____
6. **Telsat Data 500** na czas nieokreślony 95,00 zł
   ilość minut w abonamencie: brak
   Ilość smsów w abonamencie: brak
   Ilość mmsów w abonamencie: brak
   Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____500 GB_____
7. **Telsat Data 1000** na czas nieokreślony 115,00 zł
   ilość minut w abonamencie: brak
   Ilość smsów w abonamencie: brak
   Ilość mmsów w abonamencie: brak
   Ilość danych Internetu w abonamencie m-c :_____1000 GB_____

Odbiór Internetu w technologii 5G 1 zł
Aktywacja Internetu 5 G 20 zł jednorazowo

Minuty w abonamencie można wykorzystać na połączenia na numery stacjonarne w Unii Europejskiej i numery komórkowe w Polsce.
Minuty niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy.
W przypadku posiadania 1 dodatkowej usługi stacjonarnej (TV Cyfrowa lub Internet Stacjonarny) u Dostawcy Usług Telsat.tv, Operator udziela rabatu na dowolny pakiet usług Telefonii Mobilnej w wysokości – 5 zł brutto
W przypadku posiadania 1 dodatkowej usługi stacjonarnej (TV Cyfrowa i Internet Stacjonarny) u Dostawcy Usług Telsat.tv, Operator udziela rabatu na dowolny pakiet usług Telefonii Mobilnej w wysokości – 10 zł brutto

Opłaty za jednostkę rozliczeniową po wyczerpaniu ilości minut w pakiecie:

- wewnątrz sieci Operatora
- krajowe stacjonarne
- krajowe komórkowe
- międzynarodowe

Opłaty za połączenia na numery z dodatkowym świadczeniem (podlegające szczególnym warunkom cenowym): …….

Wskaźniki jakości dla usługi telefonii:

1) czas realizacji połączenia: _____
2) prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia: _____

Metoda pomiaru wskaźników jakości: _____; mechanizm certyfikacji jakości: _____;
Wskaźniki jakości publikowane są na stronie internetowej Operatora www.telsat.tv_____

IV. Wskaźniki jakości wspólne dla wszystkich Usług:

1) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy) _____
2) czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach, osobno dla dni roboczych i wolnych od pracy) _____
3) czas usunięcia awarii (do zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) _____
4) wskaźnik reklamacji poprawności faktur _____

V. Warunki promocyjne

Załącznik – Warunki promocyjne wybranych usług lub gotowych pakietów usług

Podpis Dostawcy Usług:	data:	Podpis Abonenta: