REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG IPTV (Lezman)
Obowiązuje od 1 Stycznia 2026 r
Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1. Zakres Usług

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Operator po wykonaniu Instalacji – jeśli jest wymagana – oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta wybraną Usługę komunikacji elektronicznej, tj.:
   a) **Usługę Telewizyjną –** usługę polegająca na dostarczaniu programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP.
2. Zakres oferowanych przez Operatora Usług i Pakietów taryfowych, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta Usługa i Pakiet taryfowy określone są w treści Umowy.

§ 2. Definicje

Terminy użyte w niniejszym Regulaminie i pisane wielką literą oznaczają:

1. **Abonament** – miesięczna opłata, uiszczana przez Abonenta na rzecz Operatora w celu zapewnienia stałego dostępu do Usługi, określona w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych).
2. **Abonent** – osoba fizyczna, która zawarła Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z Operatorem lub wnioskuje o jej zawarcie.
3. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.
4. **Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej.
5. **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługiwania Abonentów w lokalu Operatora, znajdujące się pod adresem siedziby Operatora: **Pro Video Studio Life Wacław Słychan ul. Rynek 6, 37-300 Leżajsk**
6. **Cennik** – został zamieszczony na stronie internetowej Operatora **www.lezman.pl** Cennik świadczenia Usług, w którym znajdują się informacje przedumowne o wysokości opłat oraz zasadach ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy.
7. **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Urządzenia końcowego w lokalu, będącym w posiadaniu Abonenta na podstawie Tytułu prawnego do lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci.
8. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
9. **Nadużycie w komunikacji elektronicznej** – świadczenie lub korzystanie z Usługi lub korzystanie z Urządzenia końcowego niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się Nadużycia w komunikacji elektronicznej lub innego podmiotu/innej osoby; przykładami takich nadużyć są: generowanie sztucznego ruchu, smishing, spoofing.
10. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na fakturze.
11. **Operator** – łącznie następujące podmioty: **Pro Video Studio Life Wacław Słychan ul. Rynek 6, 37-300 Leżajsk NIP 816-135-36-01**, **Korbank – Media Cyfrowe Sp. z o.o**. z siedzibą we Wrocławiu (adres siedziby: ul. Fabryczna 16K, 53–609 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000263862, NIP 8971721120, REGON 020373926), **Polska Telewizja Szerokopasmowa Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu (adres siedziby: ul. Fabryczna 16K, 53–609 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000497167, NIP: 8971796371, REGON: 022348499) oraz **Avios Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu (adres siedziby: ul. Fabryczna 16K, 53–609 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000438674, NIP: 1231273626, REGON: 146365292).

12. **Opłaty** – wszelkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta z tytułu świadczonych przez Operatora Usług, wynikające z Umowy czy Cennika, w szczególności Abonament.
13. **Pakiet taryfowy** – zakres i typ Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta.
14. **Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług, na końcu której znajduje się Zakończenie Sieci.
15. **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofalne działania sił przyrody, burze, wichury, powodzie, strajki, działanie osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
16. **Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, np. treści w usługach VOD (na żądanie).
17. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, plik PDF.
18. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa dożywocia, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa, na podstawie której Abonent ma prawo zamieszkiwać lokal, w którym mają być świadczone Usługi Operatora. Tytułem takim jest również uzyskana przez Abonenta pisemna zgoda osoby, której przysługuje powyższe prawo do lokalu, na Instalację.
19. **Umowa** – Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez Operatora zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
20. **Urządzenie końcowe** – urządzenie techniczne (np. dekoder) wraz z oprzyrządowaniem oraz okablowaniem (np. pilot, kabel HDMI, zasilacz), niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową; Urządzenie końcowe może być dostarczane przez Operatora za opłatą w formie jednorazowej bądź comiesięcznej.
21. **Usługa, Usługi** – usługi komunikacji elektronicznej świadczone przez Operatora.
22. **Usterka** – stan techniczny Sieci, wada obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonego w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z Usług.
23. **Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt w lokalu, zakończony gniazdem lub wtykiem, umożliwiający podłączenie Urządzenia końcowego, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Usług, identyfikujący się za pomocą konkretnego adresu sieciowego przypisanego do numeru lub nazwy Abonenta.

Rozdział II. Główne cechy Usług

§ 3. Jakość i funkcjonalność Usług

1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (zwanego dalej „Prezesem UKE"). Wskaźniki te są zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego.
2. Operator świadczy Usługi nieprzerwanie, z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania Sieci. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, tj. konserwacją, naprawami oraz testowaniem sprzętu informatycznego i telekomunikacyjnego. Operator gwarantuje, że dołoży wszelkich starań, by przerwy techniczne były jak najmniej uciążliwe i trwały możliwie krótko.
3. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, stosowane są odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Operatora nie mogą obejmować monitorowania konkretnych treści.
4. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator posiada dział administrowania Siecią, który wykonuje m.in. pomiary ruchu telekomunikacyjnego na styku Sieci z sieciami innych operatorów. Organizacja ruchu polega na zapewnieniu prawidłowego dostępu do zasobów, unikanie przeciążeń w Sieci. Powyższe, z zastrzeżeniem zawartych poniżej postanowień Regulaminu, nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

5. Funkcjonalność Treści cyfrowych to zdolność Treści cyfrowych do pełnienia swoich funkcji z uwzględnieniem ich przeznaczenia. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług VOD (na żądanie), Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach usług VOD (na żądanie) Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta dekodera. W celu ochrony udostępnianych Treści cyfrowych Operator stosuje odpowiednie środki techniczne.
6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem Biura Obsługi Klienta oraz dostępność kontaktu z Biurem Obsługi Klienta ograniczona jest do godzin działania Biura, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej **www.lezman.pl**
7. W sytuacjach uzasadniających konieczność dostępu Operatora (Awarie, Usterki, kontrola wykorzystania Usługi zgodnie z Umową, itp.) do Zakończenia Sieci lub Urządzenia końcowego znajdującego się w lokalu, Abonent jest zobowiązany umożliwić przedstawicielowi Operatora dostęp do lokalu. O konieczności i terminie sprawdzenia Zakończenia Sieci lub Urządzenia końcowego Operator powiadomi Abonenta telefonicznie lub poprzez elektroniczne środki komunikacji. Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin dostępu do lokalu, z zastrzeżeniem, iż w przypadku Awarii Abonent powinien udostępnić lokal celem jej usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia. W przypadku braku możliwości kontaktu w ww. formie, Operator powiadomi pisemnie Abonenta o konieczności udostępnienia lokalu.

§ 4. Usługa Telewizyjna

1. Operator zobowiązuje się dostarczać do Urządzenia końcowego podłączonego do sieci Internet (minimalna przepustowość 30 Mb/s), stanowiącego udostępniony przez Operatora dekoder umożliwiający odbiór Usługi Telewizyjnej w systemie IPTV, sygnały programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi, w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego. Na potrzeby niniejszego Regulaminu przez programy telewizyjne rozumie się również programy radiowe udostępniane przez Operatora.
2. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telewizyjnej stanowi wskazaną minimalną liczbę programów telewizyjnych oferowanych w poszczególnych Pakietach taryfowych:
    a) Pakiet taryfowy Luz HD – 128 programów telewizyjnych,
    b) Pakiet taryfowy Komfort+ HD – 187 programów telewizyjnych,
    c) Pakiet taryfowy Prestiż HD – 221 programów telewizyjnych,
    d) Pakiet taryfowy Max HD – 258 programów telewizyjnych.
3. Operator udostępnia Abonentowi Usługi Telewizyjnej programy telewizyjne oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazane w opisie wybranego Pakietu taryfowego.
4. Operator w ramach oferty Usługi Telewizyjnej udostępnia programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety taryfowe bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym Pakietem taryfowym programów telewizyjnych, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać, jest Luz HD.
5. Usługi Telewizyjne nie mają wpływu na przepustowość Internetu o prędkościach do 900 Mb/s, przy jednoczesnym korzystaniu z Usługą dostępu do Internetu. W przypadku Internetu o prędkości 1 Gb/s i jednoczesnego korzystania z obu ww. Usług, wartość przepustowości zostaje pomniejszona o 30 Mb/s dla każdego dekodera. W przypadku korzystania z usługi multiroom, każdy kolejny dekoder pomniejsza przepustowość o kolejne 30 Mb/s przy jednoczesnym korzystaniu z Usług.
6. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań, dodatkowe programy telewizyjne lub świadczenia, nieobjęte Pakietem taryfowym wybranym przez Abonenta, co nie wpłynie na należną od Abonenta Opłatę. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym, nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe programy telewizyjne na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Zmiany w zawartości wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego (wycofanie, rozszerzenie itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie.
7. Z Usługi Telewizyjnej Abonent może korzystać w Polsce w lokalu, do którego posiada Tytuł prawny do lokalu (np. własność, najem), z zastrzeżeniem ust. 13 poniżej.
8. Programy telewizyjne i wchodzące w ich skład audycje, a także treści, które dostępne są w usługach VOD (na żądanie) chronione są prawem autorskim. Abonent może z nich korzystać wyłącznie w zakresie dozwolonego użytku własnego (użytek niekomercyjny).
9. Operator zastrzega sobie prawo emisji programów telewizyjnych w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji programu telewizyjnego nie stanowi zmiany Umowy.

10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów telewizyjnych oraz zmiany ich ramówki. Jakość obrazu i dźwięku uzależniona jest od nadawców poszczególnych programów telewizyjnych.
11. Operator, oprócz dostępu do programów telewizyjnych, świadczy również dostęp do usług dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora. Usługi dodatkowe obejmują w szczególności: dodatkowe pakiety telewizyjne, przewijarkę, nPVR.
12. W zależności od wybranej usługi dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony w Opłacie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Cennik i/lub Regulamin promocji.
13. Jeżeli Abonent korzysta z Usługi Telewizyjnej, niektóre treści może oglądać poprzez aplikację udostępnianą przez Operatora, właściwą dla urządzeń mobilnych z systemem Android lub komputerów osobistych (PC), uiszczając Opłatę zgodną z Cennikiem. Operator nie gwarantuje, że w ten sposób Abonent będzie mógł korzystać ze wszystkich treści dostępnych w Usłudze Telewizyjnej, ponieważ niektóre programy telewizyjne można odbierać jedynie w sposób klasyczny, czyli za pomocą dekodera. Niektóre programy telewizyjne są dostępne na urządzeniach mobilnych lub komputerach PC tylko wtedy, kiedy urządzenia te połączone są z domową siecią opartą o Usługę dostępu do Internetu. Operator udostępnia treści poprzez strumieniową transmisję danych (streaming) bez możliwości ich pobrania na stałe do pamięci urządzenia. Minimalna lista programów telewizyjnych, z których Abonent może korzystać w aplikacji na urządzeniach mobilnych z systemem Android lub komputerach PC, znajduje się na stronie internetowej Operatora.

Rozdział III. Zawarcie i obowiązywanie Umowy

§ 5. Zagadnienia ogólne dotyczące Umów

1. Umowa może zostać zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. Konsument ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem na czas określony, jej okres obowiązywania nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
2. Umowa może zostać zawarta w Biurze Obsługi Klienta
3. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Operator utrwala i doręcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.
4. Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik dostępne są w Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Operatora **www.lezman.pl** Dokumenty te, zawierające informacje, o których mowa w art. 8 lub 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, przekazywane są przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta, za zgodą Abonenta w formie wiadomości mailowej (na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta), albo na piśmie (osobiście w BOK lub na wskazany adres korespondencyjny), Dokumenty te przesyłane są elektronicznie przez Operatora na Trwałym nośniku, tj. w pliku PDF (lub innym pozwalającym na odtworzenie i przechowywanie informacji w niezmienionej postaci).
5. W przypadku wyrażenia przez Abonenta będącego Konsumentem zgody na dostarczenie Treści cyfrowych (np. usługi VOD) przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, Abonent ten traci prawo do odstąpienia od Umowy w zakresie Treści cyfrowych.
6. Oświadczenie Abonenta o odstąpieniu od Umowy, o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony, o rozwiązaniu Umowy bądź o wypowiedzeniu Umowy, pod rygorem nieważności powinno mieć formę pisemną, elektroniczną bądź dokumentową. Powyższe oświadczenie może zostać dostarczone Operatorowi pocztą, kurierem, skanem bądź osobiście na adres BOK lub na adres mailowy **biuro@lezajski.net** (wysłane z adresu e–mail Abonenta podanego Operatorowi do kontaktu).
7. Wszelkie informacje na temat obowiązujących Opłat, w tym Abonamentu, Opłaty za Instalację lub Aktywację, Opłat za usługi serwisowe i usługi dodatkowe, znajdują się w Cenniku.
8. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi według wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego i lokalizacji.
9. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi (Zakończenia Sieci, lokalu), pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Za zmianę miejsca świadczenia Usługi Operator pobiera Opłatę zgodną z Cennikiem.
10. W przypadku Abonenta, którego Umowa nie jest w okresie wypowiedzenia i który nie zalega z Opłatami, na wniosek złożony w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług, począwszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po zgłoszeniu wniosku. Powyższe zawieszenie następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta, wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie dłuższy niż 3 miesiące. W przypadku Umów zawartych na czas określony, okres zakończenia Umowy zostaje przedłużony o okres zawieszenia świadczenia Usług, chyba że skutkowałoby to naruszeniem limitu czasu obowiązywania takiej Umowy,

wskazanym w ust. 1 powyżej. W okresie zawieszenia świadczenia Usług pobierana jest Opłata zgodna z Cennikiem. Po okresie zawieszenia następuje automatyczne uruchomienie Usług. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić nie częściej niż jeden raz na 24 miesiące obowiązywania Umowy.

§ 6. Weryfikacja tożsamości i wiarygodności płatniczej

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania danych niezbędnych do jej zawarcia:
   1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
      a) imię i nazwisko,
      b) numer PESEL
      c) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
      d) adres poczty elektronicznej;
2. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
   a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
   b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Abonenta o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
   c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług.
3. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy w formie wpłaty kaucji w wysokości 2000,00 zł (słownie: dwa tysiące złotych), jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta na podstawie informacji będących w posiadaniu Operatora (np. osoba zalegała lub nadal zalega z płatnościami w stosunku do Operatora z tytułu jakiejkolwiek usługi świadczonej na jej rzecz przez Operatora, z daną osobą Operator rozwiązał inną umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu czy powszechnie obowiązujących przepisów prawa) lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o której mowa powyżej.
4. Abonent, który zobowiązany jest do wpłaty kaucji, o której mowa w ust. 3, wpłaca ją przed dokonaniem Instalacji / Aktywacji Usługi, przelewem na rachunek wskazany przez Operatora. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności wobec Operatora i nie podlega oprocentowaniu. Operator ma prawo do potrącenia (zaspokojenia) z kaucji wymagalnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. W przypadku zaspokojenia roszczeń Operatora z kaucji i kontynuacji obowiązywania Umowy, Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia brakującej części kaucji w terminie 7 dni od otrzymania zawiadomienia od Operatora o konieczności jej uzupełnienia. Kaucja podlega rozliczeniu i zwrotowi w terminie do 30 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Kaucja zostanie zwrócona na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta.

§ 7. Okres obowiązywania Umowy, rozwiązanie Umowy

1. Umowę zawartą na czas określony uważa się za przedłużoną na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, chyba że Abonent przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zawiadomi Operatora o braku woli przedłużenia Umowy. W przypadku braku takiego zawiadomienia, począwszy od dnia następnego po dniu, w którym upłynął termin obowiązywania Umowy zawartej na czas określony, Umowa jest kontynuowana na warunkach niepromocyjnych, jeżeli nie umówiono się inaczej.
2. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony Operator doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku (w szczególności w pliku PDF wysłanym za pośrednictwem poczty elektronicznej), nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w tym o zmianie warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
3. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
4. Wypowiedzenie przez Abonenta Umowy zawartej na czas określony przed upływem okresu jej obowiązywania wskazanym w Umowie, skutkuje rozwiązaniem Umowy na koniec następnego miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem obowiązku zapłaty odszkodowania, o którym mowa w § 13 ust. 2 Regulaminu.
5. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania oraz w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, Stronom przysługuje prawo do jej

wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem przypadającym na koniec miesiąca kalendarzowego. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową lub wybranych usług dodatkowych.

6. Oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy, o którym mowa w ust. 1 powyżej, jak też oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy należy złożyć w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Do oświadczeń woli Abonenta zastosowanie znajduje § 5 ust. 8 Regulaminu. Za datę dostarczenia przyjmuje się datę wpływu oświadczenia do Operatora.
7. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
    a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu – gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny (numer komórkowy),
    b) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu – gdy Abonent wskazał numer geograficzny (numer stacjonarny),
    c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu.

    Dodatkowo Operator potwierdza Abonentowi na Trwałym nośniku (w szczególności w pliku PDF wysłanym za pośrednictwem poczty elektronicznej) przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.
8. Umowa wygasa:
    a) wskutek upływu czasu, na jaki została zawarta, w przypadku umów zawartych na czas oznaczony, w sytuacji gdy Abonent złożył oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy,
    b) wskutek otrzymania przez Operatora informacji o śmierci Abonenta, potwierdzonej okazaniem aktu zgonu.
9. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi a warunkami określonymi w Umowie, Abonent, będący Konsumentem, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Operatora. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem okresu, na który została zawarta, o którym mowa w § 13 ust. 2 Regulaminu.
10. Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej, w następujących przypadkach:
    a) Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora lub dzierżawione Urządzenie końcowe do celów niezgodnych z prawem lub dobrymi obyczajami, w szczególności podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie albo korzystanie z Usług,
    b) Abonent działa w sposób powodujący zakłócenia pracy infrastruktury telekomunikacyjnej lub powoduje w jakikolwiek inny sposób zakłócenie prawidłowego funkcjonowania Sieci, narusza jej bezpieczeństwo lub integralność,
    c) Abonent korzysta z Usługi za pomocą Urządzenia końcowego niespełniającego wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub Urządzenia końcowego skradzionego czy zgubionego,
    d) Abonent używa dzierżawione Urządzenie końcowe w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem, a w szczególności naraża je na zniszczenie lub udostępnia osobom trzecim,
    e) Abonent dokonuje za pośrednictwem Sieci lub Usług jakichkolwiek innych czynności sprzecznych z obowiązującym prawem lub na szkodę Operatora bądź podmiotów trzecich, narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby, bądź kopiuje programy i inne utwory w całości lub w części w zakresie niezgodnym z Umową, w celach przekraczających zakres prywatnego użytku albo łączy z tym osiąganie jakiejkolwiek korzyści materialnej,
    f) Abonent utracił Tytuł prawny do lokalu, do którego zostało doprowadzone Zakończenie Sieci,
    g) Abonent nie udostępnia w uzgodnionym terminie lokalu w celu instalacji Zakończenia Sieci lub Aktywacji Usługi, bądź uniemożliwia Operatorowi dostęp do Urządzenia końcowego lub Zakończenia Sieci, celem jego wymiany, naprawy, dokonania pomiarów lub też usunięcia Awarii,
    h) Abonent przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy podał nieprawdziwe informacje i dane mogące mieć wpływ na jej realizację i/lub autentyczność Umowy (dane zostają zweryfikowane na podstawie dokumentu potwierdzającego tożsamość).
11. W razie zaistnienia określonych w ust. 10 przesłanek, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku, gdy Abonent nie zaniecha ww. naruszeń. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu na zaniechanie naruszeń, Operator może

rozwiązać Umowę. Powiadomienie doręcza się bezpłatnie na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.

Rozdział IV. Urządzenia końcowe

§ 8. Warunki korzystania z Urządzenia końcowego

1. Do korzystania z poszczególnych Usług wymagane jest Urządzenie końcowe – dekoder IPTV
2. W celu uruchomienia Usługi Telewizyjnej Operator udostępni Abonentowi dekoder IPTV – na podstawie dzierżawy (wypożyczenie), za comiesięczną Opłatą lub w drodze sprzedaży, na warunkach określonych w Umowie lub Cenniku. W przypadku sprzedaży dekodera, Operator wyda go po zapłacie przez Abonenta ceny za dekoder.
3. Zasilanie Urządzenia końcowego w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Urządzenia końcowego zgodnie z jego instrukcją postępowania, przekazaną lub udzieloną mu przez Operatora, zgodnie z jego przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji.
5. Z momentem oddania Urządzenia końcowego Abonentowi do używania na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzone mu Urządzenie końcowe. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora, tj. nie później niż w ciągu 48 godzin od stwierdzenia, o nieprawidłowym funkcjonowaniu, uszkodzeniu lub utracie Urządzenia końcowego oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Urządzenia końcowego niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
6. Nowe Urządzenia końcowe zakupione u Operatora podlegają dwuletniej gwarancji, na podstawie zasad wynikających z Kodeksu cywilnego.
7. W przypadku dzierżawy Urządzeń końcowych ich właścicielem pozostaje Operator, który zobowiązuje się świadczyć usługi serwisowe polegające na:
    a) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
    b) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych, telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i Instalacji Urządzenia końcowego oraz Zakończenia Sieci,
    c) reagowaniu na zgłoszenia Usterek dokonywane przez Abonenta.
8. Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w dzierżawionym Urządzeniu końcowym oraz Zakończeniu Sieci dokonują wyłącznie przedstawiciele Operatora.
9. W przypadku wadliwego funkcjonowania Urządzenia końcowego zlokalizowanego u Abonenta, które zakłóca pracę innych urządzeń, uniemożliwiając właściwe funkcjonowanie Sieci, Operator może przeciwdziałać takim zdarzeniom, wyłączając uszkodzone Urządzenie końcowe lub ograniczając dostęp wadliwego Urządzenia końcowego do Sieci Operatora.
10. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie końcowe podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej innej niż światłowodowa, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia końcowego. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.

§ 9. Zwrot wydanego Urządzenia końcowego

1. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu wydzierżawionego Urządzenia końcowego na własny koszt nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od zakończenia okresu obowiązywania Umowy, na adres BOK, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.
2. Na wniosek Abonenta złożony w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator odbierze Urządzenie końcowe z lokalu, gdzie były świadczone Usługi, we własnym zakresie, za pobraniem Opłaty wskazanej w Cenniku.
3. W przypadku braku zwrotu Urządzenia końcowego w terminie bądź zwrotu Urządzenia końcowego uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Operatora, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty Opłaty za Urządzenie końcowe w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział V. Odpowiedzialność Stron, odszkodowania, reklamacje

§ 10. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wynikające z nienależytej reakcji Operatora na występowanie przypadków naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek Siły wyższej,

z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy lub Regulaminu. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
   a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta,
   b) nieprawidłowe funkcjonowanie urządzeń Abonenta lub uszkodzenia tych urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę,
   c) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, jeśli jest ono skutkiem realizacji przez Operatora praw i obowiązków, o których mowa w ustawie z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacje kiedy nie został osiągnięty określony w Regulaminie minimalny poziom jakości świadczonych Usług, jak również gdy Operator nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje od Operatora prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej, liczonej według rachunków z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
4. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie zwrot Opłaty abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości, jeśli trwała dłużej niż 12 godzin.
5. Odszkodowanie lub proporcjonalny zwrot Opłaty abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych Opłat abonamentowych należnych Operatorowi.
6. Rozpatrzenie wniosku o odszkodowanie lub proporcjonalny zwrot Opłaty abonamentowej, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 19 Regulaminu.

§ 11. Zakres działań podejmowanych przez Operatora w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na Usługi świadczone Konsumentowi

1. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług Operator jest uprawniony do stosowania środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa integralności Sieci, a także Urządzeń końcowych, w szczególności poprzez działania polegające na:
   a) zablokowaniu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu,
   b) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu

   – w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia, jak również
   c) poinformowaniu podmiotów, które zajmują się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
   d) poinformowaniu Prezesa UKE o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług.
2. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej, dostępnej pod adresem https://cik.uke.gov.pl/. Na wniosek Abonenta informacje te zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
3. Operator publikuje, w szczególności na swojej stronie internetowej, informacje o:
   a) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług,
   b) rekomendowanych środkach ochronnych i sposobach zabezpieczania Urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym oraz zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które Abonenci mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług,
   c) możliwych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia Urządzeń końcowych,
   d) incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność świadczonych Usług, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.
4. Operator w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonenci mogą podjąć,

oraz związanych z tym kosztach.

§ 12. Pomoc techniczna i usługa serwisowa

1. Operator zapewnia Abonentom odpłatną pomoc techniczną, dotyczącą poprawnej konfiguracji ustawień sieciowych, według stawek zawartych w Cenniku.
2. Abonent może zgłosić wystąpienie Awarii/Usterki lub skontaktować się ze służbami świadczącymi pomoc techniczną i usługi serwisowe telefonicznie lub osobiście w BOK, w godzinach pracy BOK wskazanych na stronie internetowej pod adresem **www.lezman.pl**. w dni pracujące od poniedziałku do piątku w godzinach od 09:00 do 17:00.
3. Operator podejmie stosowne działania zmierzające do lokalizacji i likwidacji Usterki lub Awarii. Zgłoszenie powinno zawierać: dane niezbędne do identyfikacji Abonenta, datę i godzinę wystąpienia Usterki/Awarii oraz jej opis. W przypadku braku powyższych danych, Operator skontaktuje się z Abonentem, celem ich uzupełnienia, pod warunkiem, że Operator będzie posiadał dane do nawiązania kontaktu z Abonentem.
4. Operator zobowiązuje się do usunięcia Usterki lub Awarii w możliwie najkrótszym terminie, licząc od dnia i godziny zgłoszenia przez Abonenta, według kolejności otrzymywanych zgłoszeń – przy czym nie powinno to trwać dłużej niż 7 (siedem) dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu usunięcia Usterki lub Awarii.
5. Naprawa lub wymiana Urządzenia końcowego następuje:
    a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Urządzenia końcowego, wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem,
    b) odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzenia Urządzenia końcowego, będących następstwem działania bądź zaniechania Abonenta lub używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową lub Regulaminem; w takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Urządzenia końcowego w wysokości określonej w Cenniku,
    c) odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Urządzenia końcowego lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.

§ 13. Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, przyjętymi normami społecznymi, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Regulaminu Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych). W szczególności zabronione są następujące działania:
    a) używanie nieautoryzowanego, skradzionego lub zgubionego Urządzenia końcowego,
    b) umyślne uszkodzenie infrastruktury Sieci,
    c) wszelkie inne działania powodujące zagrożenie dla stabilności i/lub bezpieczeństwa Sieci bądź urządzeń innych użytkowników podłączonych do Sieci oraz/lub zakłócenia w korzystaniu ze świadczonych przez Operatora Usług,
    d) naruszanie praw jakichkolwiek podmiotów trzecich, w tym również Operatora, w szczególności praw autorskich, praw własności przemysłowej, tajemnicy przedsiębiorstwa, dóbr osobistych,
    e) niestosowanie się do poleceń i zaleceń Operatora związanych z przywróceniem poprawnego działania Sieci; Abonent jest zobowiązany do utrzymywania na Urządzeniu końcowym bezpieczeństwa systemu informatycznego poprzez regularne aktualizacje oprogramowania,
    f) Nadużycia w komunikacji elektronicznej; Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki Nadużyć w komunikacji elektronicznej, których się dopuścił.
2. 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 świadczonej Usługi – sumy części Abonamentu lub innej okresowej Opłaty za tę Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy,
    b) z tytułu promocyjnego Urządzenia końcowego – sumy części Abonamentu lub innej okresowej Opłaty za to Urządzenie końcowe, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem Instalacji, a w przypadku gdy Instalacja nie jest wykonywana – przed Aktywacją Usługi, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne Urządzenie końcowe.
4. Jeżeli Abonent, korzystając z uprawnienia, o którym mowa w § 5 ust. 7 Umowy lub § 7 ust. 9 Regulaminu, decyduje się zachować promocyjne Urządzenie końcowe, Operator może żądać od Abonenta:

a) odszkodowania w wysokości sumy części Abonamentu lub innej okresowej Opłaty za świadczoną Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo
b) odszkodowania w wysokości sumy części Abonamentu lub innej okresowej Opłaty za to Urządzenie końcowe, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy

– w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe.

5. Operator rozkłada na raty odszkodowanie, o którym mowa w ust. 4 powyżej, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych Okresów Rozliczeniowych wynikających z wypowiadanej Umowy.
6. Jeżeli Abonent będzie się opóźniał z zapłatą w całości lub części za świadczoną Usługę, Operator powiadomi go o zamiarze ograniczenia świadczenia tej Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Operator może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
7. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, o których mowa w ust. 6 powyżej, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi, a jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.
8. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, Operator może zawiesić świadczenie tej Usługi.
9. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
10. Operator, który ograniczył albo zawiesił świadczenie Usługi, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznawia jej świadczenie. Za wznowienie świadczenia Usługi Operator może pobierać Opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
11. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku, gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
12. Powiadomienia, o których mowa w ust. 6–11 powyżej, doręcza się bezpłatnie na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
13. Jeżeli Abonent posiada względem Operatora kilka długów, dokonując płatność może wskazać, który z długów chce zaspokoić. Operator zalicza dokonaną wpłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Operator może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana wpłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.

§ 14. Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent korzystający z Usługi ma prawo do złożenia reklamacji. Operator jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usługi, w tym usługi fakultatywnego obciążania rachunku, jeżeli jest świadczona z tytułu:
   a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
   b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
   c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej lub elektronicznej w następujący sposób:
   a) osobiście w **Biurze Obsługi Klienta**,
   b) drogą elektroniczną na adres: **biuro@lezajski.net**
   c) telefonicznie pod numerem telefonu: **17 787 70 73**
   d) za pomocą listu poleconego lub przesyłki kurierskiej skierowanej na adres Operatora.
3. Operator niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji złożonej osobiście w Biurze Obsługi Klienta, a w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza jej przyjęcie w terminie **niezwłocznie** od dnia złożenia reklamacji.
4. Reklamacja powinna zawierać:
   a) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę i siedzibę Abonenta,
   b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
   c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
   d) nadany przez Operatora Identyfikator Abonenta lub adres miejsca Zakończenia Sieci,

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymanie z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
g) numer konta bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo–kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności,
h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
i) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia wymogów określonych w ust. 4, jeśli jest to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji, Operator wzywa Abonenta do uzupełnienia treści reklamacji w terminie nie krótszym niż 7 dni i z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku dokonania Opłaty wynikającej z faktury, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub za zgodą Abonenta – wyrażoną w reklamacji czy w odrębnym oświadczeniu – w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
9. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
10. 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, a w przypadku odmowy uznania reklamacji – dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne,
    d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
    e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa UKE, o którym mowa w art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej,
    f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

Rozdział VI. Pozostałe postanowienia

§ 15. Dane osobowe

1. zczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Operatora danych osobowych znajdują się w klauzuli informacyjnej (informacjach dotyczących przetwarzania danych osobowych zamieszczone na stronie Operatora **www.lezman.pl**) przekazywanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.
2. Operator, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy komunikacji elektronicznej, obejmującej dane dotyczące Abonenta, treść komunikatów elektronicznych, dane transmisyjne, dane o lokalizacji.
3. Dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania Opłat za Usługi i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach Usług wskazujące położenie geograficzne Urządzenia końcowego, jak również inne dane Abonenta obejmujące połączenia i czas ich trwania, przetwarzane są dla celów zarządzania ruchem Sieci, przekazywania w niej komunikatów, obsługi Abonentów i naliczenia Opłat należnych z tytułu świadczenia Usług. Ponadto ich przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Operatorze.
4. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych dotyczących go danych, poprzez

udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.

§ 16. Udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami

1. Operator – przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami – oferuje pomoc osoby reprezentującej Operatora we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie lub w BOK. Na stronie internetowej Operatora **www.lezman.pl** szerzej prezentowane są informacje o udogodnieniach i Usługach przeznaczonych dla Abonentów z niepełnosprawnościami.
2. Operator, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 10 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia Umowę, Regulamin, Cennik oraz zwięzłe podsumowanie warunków Umowy, w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
3. Operator, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną Umowy, udostępnia:
   a) informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług,
   b) szczegółowy wykaz wykonanych Usług

   – sporządzone w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 powyżej:
   a) przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiona faktura – Operator realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu faktury,
   b) dotyczącego Okresu rozliczeniowego, za który już została wystawiona faktura – Operator realizuje żądanie w terminie 14 dni od dnia jego zgłoszenia.
5. Operator, na każde żądanie Abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 10 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

§ 17. Procedury pozasądowego rozwiązywania sporów

1. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
2. Drogę postępowania reklamacyjnego, w przypadku, o którym mowa w ust. 1, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.
3. Postępowanie w trybie art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej jest prowadzone przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej: https://cik.uke.gov.pl/uslugi–teleko/dochodzenie–roszczen/pozasadowe–rozwiazywanie–sporow–adr–tele.
4. Ponadto informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych: powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (https://uokik.gov.pl/pomoc–dla–konsumentow).
5. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej https://konsument.gov.pl/, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej https://konsument.gov.pl/dochodzenie–roszczen/. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane w Rozporządzeniu (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym

europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.

6. Dodatkowo pod adresem http://ec.europa.eu/consumers/odr/ dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsług dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. Operator nie stosuje kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
2. Abonent jest zobowiązany poinformować Operatora o zmianie danych, które są zawarte w Umowie, na Trwałym nośniku w terminie 7 dni od zaistnienia zmiany.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r. i został zamieszczony na stronie internetowej www.lezman.pl