

Regulamin Świadczenia usług Telekomunikacyjnych N3net Sp. z o.o.**§ 1. DEFINICJE**

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę usług – N3net Sp. z o.o. z siedzibą ul. Modlińska 61/102, 03-199 Warszawa, NIP 5242844862, Regon 368841332, zarejestrowanego w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000705551, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod nr 12256.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
 1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
 2. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje rozpoczęcie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
 3. **Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
 4. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – lokal Dostawcy usług przeznaczony do obsługi Abonentów oraz Zamawiających. Informacja o aktualnym adresie BOK jest dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług;
 5. **Cenniki** – łącznie cenniki świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej – dalej Cennik Internetu, Usługi telefonii – dalej Cennik telefonii oraz Usługi telewizji – dalej Cennik telewizji, prezentujące zestawienie cen i opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług;
 6. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (EBOK)** – dostępny na stronie internetowej Dostawcy usług panel Abonenta, umożliwiający Abonentowi w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami, do którego dostęp następuje poprzez podanie nadanego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
 7. **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług;
 8. **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
 9. **Modem** – urządzenie umożliwiające świadczenie usługi, dostarczane na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie;
 10. **Numer Identyfikacyjny** – numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym logowanie do EBOK;
 11. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Dostawcy usług z tytułu świadczonych Abonentowi Usług (pełny Okres Rozliczeniowy) lub rozpoczynający się i kończący w wskazanych na Rachunku dniach miesiąca, o ile Umowa nie stanowi inaczej (częstkowy Okres Rozliczeniowy);
 12. **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
 13. **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
 14. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;

15. **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i wykonaniem Umowy;
16. **Regulamin świadczenia usługi telewizji** – odrębny dokument szczegółowo regulujący świadczenie Usługi telewizji, w tym zasady rozpoczęcia jej świadczenia, jej serwisowania i reklamowania, który określa również zasady udostępniania przez Dostawcę usług oraz zwrotu Sprzętu wykorzystywanego do jej świadczenia;
17. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Abonentowi Usług;
18. **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, takie jak wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki lub inne zjawiska lub czynniki uniemożliwiające świadczenie Usług przez Dostawcę usług i leżące poza jego kontrolą;
19. **Sprzęt** – Modem lub inne urządzenia umieszczone w Lokalu, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
20. **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 o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa lub uprawnienie określone odrębnymi przepisami prawa do korzystania z Lokalu. Oznacza także zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i wykonanie Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
21. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej, Usługi telefonii lub Usługi telewizji, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej;
22. **Urządzenie** – komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub urządzenie o podobnych funkcjonalnościach zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi wysyłanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta lub posiadane przez niego na podstawie tytułu prawnego. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Dostawcę usług Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług, takie jak Set Top Box lub router, chyba że Dostawca usług bez przenoszenia ich własności udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
23. **Usługi** – łącznie Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci;
24. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze telewizji, jeśli zostały zamówione przez Abonenta lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług;
25. **Usługa internetowa** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu;
26. **Usługa telefonii** – usługa telekomunikacyjna świadczona w Sieci lub w sieci innego dostawcy, umożliwiająca inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w planie numeracji krajowej;
27. **Usługa telewizji** – usługa telekomunikacyjna polegająca na dostarczaniu programów telewizyjnych, które warunki świadczenia określa Regulamin świadczenia usługi telewizji.
28. **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie i jej załącznikach, lecz umożliwiająca korzystanie z Usług;
29. **Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z Usługi lub żądający jej świadczenia, dla zaspokojenia własnych potrzeb;

30. **Warunki umowy** – obowiązujące Abonenta warunki określone w Umowie, Regulaminie, Regulaminie świadczenia usługi telewizji, o ile Abonent zawarł umowę o jej świadczenie, Regulaminie promocji (o ile Abonent do niej przystąpi) oraz Cennikach;
31. **Wzorzec umowy** – ogólne warunki umowy określone w Regulaminie, Regulaminie świadczenia usługi telewizji, Regulaminie promocji lub Cennikach;
32. **Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt w Lokalu, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, umożliwiając podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
33. **Zamawiający** – podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub któremu Dostawca usług złożył ofertę zawarcia Umowy.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUG, W TYM USŁUGI DODATKOWE.

1. Niniejszy Regulamin, wraz ze wszelkimi obowiązującymi u Dostawcy usług Cennikami, stanowi integralną część zawartej z Abonentem Umowy.
2. Dostawca usług może wprowadzać do obrotu Regulaminy promocji, obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy oraz Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie lub Cennikach, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu lub Cenników.
4. Wzorce umowy dostępne są w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług najpóźniej wraz z Umową oraz później - na każde żądanie Abonenta (na piśmie lub elektronicznie). Na wniosek Zamawiającego lub Abonenta, dokumenty te wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego lub Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. W ramach świadczonych Usług, Abonentowi nadawany jest Numer Identyfikacyjny Abonenta.
6. Zamówienia na pakiety taryfowe lub pakiety danych oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe, mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
 - a. za pomocą wiadomości SMS
 - b. pisemnie;
 - c. osobiście w Biurze Obsługi Klienta;
 - d. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
7. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od dnia złożenia zamówienia, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Usług.
8. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego, zmiana dodatkowej opcji Usług lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej na jego żądanie.
9. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie, nowej opcji Usług, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta. Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy, Strony rozumieją dzień zawarcia odpowiedniego Aneksu do Umowy, w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.

§ 3. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa lub w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto, Usługa internetowa jest świadczona zgodnie z parametrami jakości odpowiednio do wybranej przez Abonenta taryfy (pakietu), określonymi w Regulaminie. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem www.speedtest.net za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego bezpośrednio do Zakończenia sieci. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 800 Mbit/s.
2. Wykonanie Instalacji nastąpi w terminie wskazanym w Umowie.
3. Rozpoczęcie świadczenia usług (Aktywacja) nastąpi w terminie wskazanym w Umowie.
4. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usług składają się:
 - a. termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 12 ust. 5 Regulaminu,
 - b. termin rozpoczęcia świadczenia Usług lub termin Instalacji, gdy jest ona konieczna zgodnie z warunkami określonymi przez Dostawcę usług, oznaczone w Umowie,
 - c. dostępność Usług rozumiana w ten sposób, że Usługi są świadczone przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu,
 - d. w przypadku Usługi internetowej parametry jakości wskazane w ust. 20 poniżej.
5. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin jego otwarcia, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Dostęp do pomocy technicznej możliwy jest również za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy oraz wskazanego tam adresu email.
6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, zawarte są w Regulaminie.
7. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urzędnia, zgodnie z ust. 8 poniżej.
8. Dostawca usług przetwarza dane o lokalizacji Urzędnia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci (Sieć stacjonarna), co do zasady lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urzędnia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
9. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca Usług w ramach działu zarządzania Siecią oraz za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących, prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w krytycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.
10. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci przez Dostawcę usług nie wpływa na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
11. W czasie świadczenia Usługi internetowej, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu ich na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.

12. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą Usługi internetowej – 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 wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
13. W ramach zarządzania siecią i usługami, Dostawca usług 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, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
14. Dostawca usług może także stosować szczególne środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, 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 aktami prawnymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami prawa polskiego, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści);
 - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakam przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzieży tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących);
 - c. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
15. Prędkość przesyłu i pobierania danych w sieci Internet mają wpływ na uprawnienia Abonenta w dostępie do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej, w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej oraz aplikacji stosowanych przez użytkownika końcowego.
16. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta w dostępie do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
17. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi internetowej oraz z oferowanych przez Dostawcę innych usług niewchodzących w zakres Usługi internetowej 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.
18. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości tej usługi, a wykonaniem opisanym

- w ust. 9 - 20, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy z konsumentem.
19. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami § 13 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub prawo złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu (ADR) w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu lub skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego przed sądem powszechnym.
 20. Dostawca usług określa minimalną, zwykle dostępną, maksymalną i deklarowaną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej w ten sposób, że:
 - a. minimalna prędkość to najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Dostawca usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi przez cały czas dostępności Usługi internetowej,
 - b. maksymalna prędkość to prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę w trakcie korzystania z Usługi internetowej, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym pakiecie (taryfie),
 - c. zwykle dostępna prędkość to prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przez co najmniej okres świadczenia Usługi internetowej obliczony z zastosowaniem poziomu dostępności usługi dostępu do Internetu w czasie doby, który wynosi 75 %,
 - d. deklarowana, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Dostawca usług posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie, równa prędkości maksymalnej.
 21. Minimalna oraz zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi wyrażony procentowo stosunek tych prędkości do maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania danych określonej odrębnie dla każdego pakietu w Cenniku.
 22. Minimalna prędkość stanowi 50 % prędkości maksymalnej. Zwykle dostępna prędkość stanowi 100 % prędkości maksymalnej.
 23. Minimalna, zwykle dostępna oraz maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych są dostępne przy bezpośrednim, tj. za pomocą kabla, połączeniu Sprzętu przyłączonego do Zakończenia Sieci, z Urządzeniem i uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego, przy zachowaniu normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Dostawcy usług.

§ 4. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.

1. Umowę można zawrzeć w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, na czas określony lub nieokreślony.
2. Konsument ma prawo wybrać dogodną dla niego formę zawarcia Umowy spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
3. Umowa jest zawierana:
 - a. w imieniu Dostawcy usług przez umocowanego przez niego Przedstawiciela,
 - b. przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy usług oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
4. W przypadku Abonenta będącego konsumentem - początkowy okres obowiązywania Umowy zawieranej z nim pierwszy raz nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
5. Dostawca usług zapewnia także możliwość zawarcia Umowy na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.

6. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego okresu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony z prawem wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Dostawca usług informuje Abonenta na trwałym nośniku w formie pliku PDF wysłanym na adres e-mail Abonenta lub na piśmie na adres korespondencyjny Abonenta, jeśli Abonent nie wskazał adresu e-mail, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, nie później niż w terminie 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta. Abonent może złożyć oświadczenie za pomocą wiadomości na adres email Dostawcy usług wskazany w Umowie lub na piśmie w BOK lub na adres siedziby Dostawcy usług, o braku chęci przedłużenia Umowy na czas nieokreślony, najpóźniej przed terminem przedłużenia Umowy na czas nieokreślony. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Cennikami obowiązującymi w dniu automatycznego przedłużenia. Z ważnych powodów, Dostawca usług może złożyć Abonentowi oświadczenie o nieprzedłużeniu Umowy na czas nieokreślony, które powinno zawierać dane Abonenta oraz numer Umowy lub datę jej zawarcia oraz przyczynę braku przedłużenia Umowy na czas nieokreślony. Oświadczenie dla swej skuteczności winno zostać doręczone Abonentowi najpóźniej na 1 (jeden) miesiąc kalendarzowy przed upływem okresu oznaczonego, na jaki Umowa została zawarta. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Umowa rozwiązuje się z ostatnim dniem okresu, na który została zawarta.
7. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem przypadków odrębnie wskazanych, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest równoznaczne ze złożeniem jednocześnie oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży Sprzętu, o ile została zawarta łącznie z Umową. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na piśmie z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług, w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej, oświadczenie o odstąpieniu można złożyć również w formie dokumentowej zastrzeżonej zawarcia Umowy. W przypadku odstąpienia, Umowę uważa się za niezawartą, a Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, zaś Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej. Zwrot Abonentowi dokonanych przez niego płatności powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług sprzedał lub udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania. Wzór formularza odstąpienia od Umowy stanowi załącznik do Umowy.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7, jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia mu Usług lub wykonania Usługi, w szczególności Instalacji, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W przypadku wykonania Instalacji Abonent obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług opłaty instalacyjnej. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
9. W przypadku, gdy Abonentem jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą i Strony w Umowie zgodnie oświadczają, że jej zawarcie następuje bezpośrednio w związku z prowadzoną przez Abonenta działalnością gospodarczą, lecz ta Umowa nie ma dla Abonenta charakteru zawodowego wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Abonenta działalności gospodarczej udostępnionego na podstawie przepisów o CEiDG, takiemu Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, w terminie 14 dni od jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Postanowienia ust. 7 – 8 powyżej stosowane będą odpowiednio.

10. W przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej Dostawca usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku.
11. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta będącego konsumentem informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (zwana dalej „uopk”), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej. Do Abonentów niebędących konsumentami postanowienia te stosuje się odpowiednio.
12. W przypadku, gdy Dostawca usług proponuje konsumentowi zawarcie Umowy przez telefon, Dostawca usług potwierdza ustalone warunki na papierze lub w postaci elektronicznej na trwałym nośniku i przesyła je Abonentowi. Oświadczenie woli konsumenta o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Dostawcy usług.
13. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego pakietu taryfowego i lokalizacji.
14. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
15. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
16. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez konsumenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

§ 5. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG.

1. Zamawiający podaje Dostawcy usług dane niezbędne do zawarcia Umowy:
 - a. w przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
 - b. w przypadku Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną:
 - a) nazwę firmy,
 - b) numer identyfikacyjny REGON i NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze.
2. Dostawca usług rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu danych podanych przez Zamawiającego, o których mowa w ust. 1.
3. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać także zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
4. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;

- b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności;
- c. zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 57a ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (dalej: Prawo telekomunikacyjne), o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
- d. 5. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.

§ 6. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ. OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania Usług). Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Zakończenie Sieci będące własnością Dostawcy usług. Za przyłączenie kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu, Abonent ponosi opłaty tak jak za podłączenie pierwszego Zakończenia Sieci zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Zakończeń Sieci w Lokalu wyznacza oferta Dostawcy usług oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.
3. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie Sieci przez posesję lub Lokal Abonenta oraz wykonanie prac w Lokalu, niezbędnych do przyłączenia do Sieci, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz montaż Sprzętu.
4. Abonent jest zobowiązany współdziałać z Przedstawicielem, w sposób gwarantujący wykonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie.
5. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu, następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole przekazania Sprzętu i Instalacji, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji.
6. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie przekazania Sprzętu, następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole przekazania Sprzętu przedłożonym przez Przedstawiciela
7. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
8. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Regulaminem, Regulaminem świadczenia usługi telewizji (jeśli Umowa obejmuje Usługę telewizji) oraz instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela.
9. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.
10. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, w szczególności nie jest uprawniony do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.

11. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
12. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępnić go osobom trzecim.
13. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie bądź za pomocą wiadomości email ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony Umowy wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
14. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
15. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
16. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta.

§ 7. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY ORAZ SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy (pełny Okres Rozliczeniowy).
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Cenniki, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci zobowiązani są do zapłaty opłaty instalacyjnej na podstawie Rachunku wystawionego, po dokonaniu Instalacji, w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do Sieci i nie jest wymagana Instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany pakietu taryfowego, wówczas obciążony zostanie opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie (dla każdej z wybranych Usług) lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.
4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym (częstkowy Okres Rozliczeniowy).
5. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub aktywowane.
6. Opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku bądź gotówką w kasie BOK. W przypadku płatności innych niż w gotówce, za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Dostawcy usług.
7. Opłatę abonamentową Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania, z góry w terminie do 9 dni od daty wystawienia faktury danego Okresu Rozliczeniowego, za który jest naliczana.

8. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub przekazywane na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
9. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna itp.) pobierane będą na podstawie Rachunku w terminie 7 dni od jego dostarczenia Abonentowi.
10. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.
11. W przypadku wystąpienia opóźnienia dłuższego niż 7 dni od terminu płatności Dostawca usług może ograniczyć parametry Usług lub zawiesić jej świadczenie. Przywrócenie świadczenia Usługi lub jej parametrów następuje niezwłocznie po zaksięgowaniu wpłaty i rozliczeniu należności po stronie Dostawcy usług.
12. W razie opóźnienia w zapłacie, Dostawca usług kieruje do Abonenta wezwaniem do zapłaty zaległości, ze wskazaniem dodatkowego terminu płatności nie krótszego niż 7 dni. Wezwanie zawiera informacje, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może rozwiązanie Umowy z winy Abonenta.

§ 8. USŁUGA TELEFONII. ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
2. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to:
 - a. prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - b. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - c. umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
3. Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. W przypadku braku zdefiniowania przez Abonenta któregoś z oferowanych progów, domyślnym progiem jest próg 35 złotych. W momencie osiągnięcia zdefiniowanego lub domyślnego progu Dostawca usług informuje o tym fakcie Abonenta oraz blokuje możliwość wykonywania połączeń na takie numery oraz możliwość odbierania z nich połączeń, chyba że nie powodują obowiązku opłaty po stronie Abonenta. Ponowne korzystanie z tego typu usług będzie możliwe po zdefiniowaniu kolejnego, wyższego progu. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego. W przypadku braku Okresu Rozliczeniowego, próg ustalany jest dla danego miesiąca kalendarzowego.
4. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
5. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.

6. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na:
 - a. obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
 - b. na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
 - a. obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
 - b. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
8. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 7, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
9. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 7 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 10 Regulaminu.
10. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru telefonicznego przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
11. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług (numer wywoływany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii.
12. Dostawca usług w podstawowym wykazie, o którym mowa w ust. 11 zdanie pierwsze, zawiera również numer wykorzystywany do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent ewentualnie skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, a także informację o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w ust. 2, dotyczącego ograniczenia połączeń wychodzących lub przychodzących.
13. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, nazwiska i imion Abonenta, nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

§ 9. USŁUGA INTERNETOWA.

1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do Internetu ma prawo do złożenia wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia tej usługi, w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu. Dostawca przejmujący świadczenie usługi dostępu do Internetu, aktywuje usługę w możliwie najkrótszym terminie, uzgodnionym z Abonentem, jednakże nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku. Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu dostępny jest w BOK.

2. Abonent może żądać od dotychczasowego Dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do poczty elektronicznej, której adres jest związany z nazwą handlową lub znakiem towarowym Dostawcy, przez okres 12 miesięcy od rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi internetowej, w ramach której Dostawca zapewniał dostęp do tej poczty elektronicznej.

§ 10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG. WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu lub telefonu (w szczególności dodatkowych świadczeń realizowanych z wykorzystaniem numeracji o podwyższonej opłacie);
 - b. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (np. bankowość elektroniczna) lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu lub telefonu (np. usługi subskrybowane);
 - c. nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - d. informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - e. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
 - f. korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie, jeśli Abonent nie zgłosił wniosku, o którym mowa w § 8 ust. 2 powyżej;
 - g. awarie lub usterki po stronie innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych działających w połączonych sieciach;
 - h. jakość sygnału i inne potencjalne problemy z konfiguracją i działaniem lokalnej sieci radiowej (Wi-Fi) w Lokalu Abonenta.
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszenia ich jakości, wywołanej Awarią albo Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje zwrot w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości. Zwrot będzie liczony od opłaty abonamentowej za Usługę objętą Awarią lub Usterką.
4. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, wywołanej Awarią albo Usterką, w tym gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług. Kara umowna przysługuje także za niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług przez Dostawcę usług. Wysokość kary umownej wynosi 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości bądź za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
5. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 8 ust. 9, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w § 9 ust. 1 powyżej, z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje prawo do jednorazowego

- odszkodowania od tego dostawcy usługi, za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonego według rachunków z trzech ostatnich okresów rozliczeniowych.
7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w § 9 ust. 1 powyżej, z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje prawo do jednorazowego odszkodowania od tego dostawcy usługi, za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonego według rachunków z trzech ostatnich okresów rozliczeniowych.
 8. Zwrot opłat lub kara umowna lub odszkodowanie są płatne w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji, na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych.
 9. Rozpatrzenie wniosku o zwrot abonamentu oraz wypłatę kary umownej lub odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 13.

§ 11. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a. naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - b. rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;
 - c. działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
 - d. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - e. rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - f. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming);
 - g. korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - a. dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.;
 - b. zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
 - c. stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 i 2, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania określone są w Umowie. W przypadku rozwiązania Umowy z winy Abonenta Dostawca, nie znajdują zastosowania okresy wypowiedzenia, a Abonentowi nie będą przysługiwać z tego tytułu żadne roszczenia względem Dostawcy.

§ 12. USŁUGA SERWISOWA.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - a. bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci;
 - b. techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
 - c. uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach lub pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
 - d. rozpatrywanie reklamacji;
 - e. informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz uzyskiwać informacje na temat Usług:
 - a. pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług, wskazanym na jego stronie internetowej;
 - b. osobiście w Biurze Obsługi Klienta;
 - c. za pośrednictwem EBOK.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia Dostawcy usług 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 ich usunięcia. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 – 16:00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a. nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem lub zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
 - b. odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczone są Usługi telefonii, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
7. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
8. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usług, nie dłuższych jednorazowo niż 6 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych, nie więcej jednak niż 24 godzin w kwartale. Przerwy te nie będą traktowane jako Awaria ani Usterka. Dostawca usług poinformuje Abonenta o planowanych pracach, z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 3 dni, za pośrednictwem EBOK.

§ 13. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE.

1. Abonent może złożyć reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,

- b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK albo przesyłką pocztową,
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług wskazany na jego stronie www.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do dokonania zwrotu opłaty abonamentowej lub wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w BOK, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

11. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a. nazwę Dostawcy usług i jego adres;
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu 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 o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy - Prawo telekomunikacyjne;
 - f. dane identyfikujące upoważnienia upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
 - g. informację o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu i organie właściwym do jego rozstrzygnięcia, którym jest Prezes UKE (www.uke.gov.pl), albo informację o odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich.
 - h. w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 - a) Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 - b) Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
 - c) Postanowienia ppkt b nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
 - d) Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia lub złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie.
 - e) Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 - f) Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ppkt e, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub

części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

- g) Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została Abonentowi doręczona.
- h) Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 Prawa telekomunikacyjnego. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-pocztowe/dochodzenie-rozszecen/adr-menu/>.

§ 14. OPŁATY Z TYTUŁU ROZWIĄZANIA UMOWY. SPOSOBY PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie uopk, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się osobiście w BOK, w godzinach jego urzędowania lub wysyła na adres BOK niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości pod rygorem obciążenia karą umowną. Wielkość kar umownych określają Cenniki.
3. Niezależnie od opłaty (kary umownej) za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez konsumenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne Urządzenie końcowe. Kwotę ulg określa Umowa, a także Regulamin promocji, w razie zawarcia Umowy na warunkach promocji. Obowiązek zwrotu przyznanej ulgi stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku wielkość żądanego zwrotu będzie obliczona z uwzględnieniem Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę. W przypadku pozostałych Usług, od rozwiązania Umowy będą one świadczone na warunkach standardowych (niepromocyjnych) zgodnie z obowiązującymi Cennikami chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.
4. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.
5. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 8 Regulaminu.

6. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są w § 11 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. W trakcie obowiązywania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Dostawca usług przetwarza dane transmisyjne Abonenta, w tym dane lokalizacyjne wskazujące położenie geograficzne Urządzenia, na potrzeby realizacji Umowy, tj. do celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, wypełniania obowiązków ciążących na Dostawcy usług przewidzianych przepisami prawa, w tym w zakresie retencji danych i kierowania połączeń na numery alarmowe, a ponadto dla potrzeb zarządzania ruchem, sprawowania pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, zapobiegania przypadkom naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług.
4. Oprócz danych o lokalizacji Urządzenia, Dostawca usług przetwarza następujące dane transmisyjne:
 - a. połączeniach głosowych i wiadomościach tekstowych, w tym o liczbie i rodzaju połączeń i wiadomości wychodzących, przychodzących, o czasie trwania połączenia, o numerach, z którymi kontaktował się Abonent;
 - b. o czasie trwania sesji internetowych, ilości transferowanych danych, o adresach odwiedzanych stron internetowych, aktywnościach użytkownika na tych stronach, rodzaju używanej technologii (np. 3G, 4G), typie dostępu, identyfikatorach urządzenia końcowego, za pomocą którego wykonywane jest połączenie z Siecią, o systemie operacyjnym na urządzeniu końcowym, o udostępnianiu internetu za pomocą telefonu (tethering).
5. Dane transmisyjne są przetwarzane w czasie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń i wykonywania obowiązków przewidzianych przepisami prawa.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Prawa telekomunikacyjnego, kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.06.2021 i dotyczy wyłącznie Umów lub Aneksów zawartych od tej daty.