

Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej N3net Sp. z o.o.**§ 1. DEFINICJE**

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Dostawcę usług – N3net Sp. z o.o. z siedzibą ul. Modlińska 61/102, 03-199 Warszawa, NIP 5242844862, Regon 368841332, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000705551, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod nr 12256.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie, a ponadto w Umowie, Cenniku, Informacjach przedumownych, Podsumowaniu warunków Umowy, a ponadto w Regulaminie promocji (o ile dotyczy) określenia oznaczają:
 1. **Abonament** – stała opłata z tytułu uprawnienia Abonenta do stałego korzystania z Usług naliczana za każdą z Usług osobno, za Okres Rozliczeniowy;
 2. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy z Dostawcą usług;
 3. **Aktywacja** – uzyskanie dostępu do Sieci Dostawcy usług wraz z czynnościami skutkującymi rozpoczęciem świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
 4. **Awaria** – uszkodzenie Sieci, które całkowicie uniemożliwia korzystanie z Usług;
 5. **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;
 6. **Cennik** – zestawienie cen i opłat za Usługi stanowiące integralną część Umowy;
 7. **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;
 8. **Instalacja** – czynności techniczne polegające na wykonaniu Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu, w celu zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług;
 9. **Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z takich Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
 10. **Lokal** – budynek lub jego część (lokal), w którym Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
 11. **Modem** – urządzenie umożliwiające świadczenie Usługi internetowej, dostarczane Abonentowi na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie;
 12. **Numer Identyfikacyjny** – numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem, identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym logowania do EBOK;
 13. **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);
 14. **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
 15. **Rachunek** – Rachunek – dokument, w tym faktura, faktura elektroniczna oraz faktura ustrukturyzowana wystawiana i otrzymywana za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), zawierający zestawienie opłat wynikających z Umowy, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem

EBOOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

16. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej;
17. **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;
18. **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;
19. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług służąca do świadczenia Abonentowi Usług;
20. **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, takie jak wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki lub inne zjawiska lub czynniki uniemożliwiające świadczenie Usług przez Dostawcę usług i leżące poza jego kontrolą;
21. **Sprzęt** – Modem lub inne urządzenia umieszczone w Lokalu, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia Usług objętych Umową oraz korzystania z nich przez Abonenta;
22. **Strona internetowa** - strona www Dostawcy usług: [www. n3net](http://www.n3net.pl);
23. **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;
24. **Umowa** – umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej łącząca Abonenta i Dostawcę usług;
25. **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 Abonentowi na własność lub sprzedane jemu przez Dostawcę usług inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług, takie jak Set Top Box lub router, chyba że Dostawca usług bez przenoszenia ich własności udostępnia je Abonentowi (odpłatnie lub nieodpłatnie) do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
26. **Usługi** – usługi komunikacji elektronicznej z oferty Dostawcy usług, w tym Usługa internetowa, Usługa telefonii, Usługa telewizji i związane z nimi Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci;
27. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, jeśli zostały zamówione przez Abonenta lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług;
28. **Usługa internetowa** – usługa polegająca na zapewnieniu stałego, nielimitowanego czasowo dostępu do Internetu;
29. **Usługa telefonii** – usługa 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;
30. **Usługa telewizji** – usługa polegająca na dostarczaniu programów telewizyjnych, której warunki świadczenia określa odrębny Regulamin świadczenia usługi telewizji.

31. **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usług określonej w Umowie i jej załącznikach, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;
32. **Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z Usługi lub żądający jej świadczenia, dla zaspokojenia własnych potrzeb;
33. **Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt w Lokalu, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, umożliwiający podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
34. **Zamawiający** – osoba lub podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub osoba lub podmiot, 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 stanowi integralną część Informacji Przedumownych, które po zaakceptowaniu przez Zamawiającego stają się integralną częścią Umowy i nie podlegają zmianie, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej. W przypadku Zamawiających niebędących Konsumentami, ani: mikroprzedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami lub organizacjami pozarządowymi (chyba że wyrazili oni zgodę, o której mowa jest w art. 292 ust.1 PKE), Regulamin staje się integralną częścią Umowy z chwilą jej zawarcia.
2. Ceny i opłaty za Usługi oferowane przez Dostawcę usług są określone w Cenniku, a ponadto, jeżeli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych w Regulaminie promocji. Dostawca usług może wprowadzać do obrotu Regulaminy promocji obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Regulamin stosuje się w całości w przypadku zawarcia Umowy na warunkach standardowych tzn. Cennika Dostawcy usług, a w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych – w takim zakresie, w jakim Umowa i Regulamin promocji nie określa odmiennie sposobu świadczenia i korzystania z Usług Dostawcy. Postanowienia Umowy oraz Regulaminów promocji odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie lub Cennikach, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu lub Cenników.
4. Wzorce umowne, w tym Regulamin oraz Cennik są dostępne na Stronie internetowej oraz w BOK, a także dostarczane Zamawiającemu na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy, a ponadto udostępniane na każde żądanie Zamawiającego lub Abonenta, na papierze lub na wskazany adres e-mail.
5. W ramach świadczonych Usług, Dostawca usług nadaje Abonentowi Numer Identyfikacyjny.
6. Dostawca usług zapewnia Abonentom możliwość uzyskania połączenia głosowego z konsultantem Dostawcy usług, w tym w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych taryf, jeżeli takie są dostępne.
7. Zakres Usług z oferty Dostawcy usług obejmujący informacje o dostępnych pakietach i prędkościach Internetu, do których stosuje się niniejszy Regulamin, jest określony w Cenniku. Promocyjne warunki świadczenia Usług określają Regulaminy promocji Dostawcy usług.
8. Zakres Usług z oferty Dostawcy usług dotyczy lokalizacji, w których Dostawca usług dysponuje Siecią umożliwiającą świadczenie Usług oraz jest zależny od posiadanych przez Dostawcę usług możliwości technicznych.
9. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w niniejszym Regulaminie oraz w Cenniku.
10. Pomoc techniczna za pośrednictwem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK jest ograniczona do godzin jego otwarcia podanych przez Dostawcę usług na Stronie internetowej.
11. Dostęp do pomocy technicznej możliwy jest także za pośrednictwem telefonu i Strony internetowej Dostawcy usług.
12. Informacje o minimalnych wymaganiach sprzętowych oraz programowych są dostępne na żądanie w BOK, również przed zawarciem Umowy.
13. Zamówienia na pakiety lub Usługi Dodatkowe, mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
 - a. telefonicznie, w tym za pomocą wiadomości SMS;

- b. pisemnie;
 - c. osobiście w Biurze Obsługi Klienta;
 - d. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług;
 - e. przez e-BOK.
14. Dostawca usług udziela odpowiedzi na złożone zamówienie w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od dnia jego wpływu do Dostawcy usług, informując Abonenta, czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Usług.
 15. Zmiana lub dodanie pakietu lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w drodze Aneksu. 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 oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie lub z wykorzystaniem wiadomości e-mail na jego żądanie.
 16. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym pakiecie, dodanie bądź 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 zleceniu zmiany przez Abonenta. Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy uznaje się dzień zawarcia Aneksu do Umowy, w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.
 17. Złożenie zamówienia na Usługi Dodatkowe lub promocyjne urządzenie końcowe nie skutkuje przedłużeniem terminu obowiązywania Umowy, chyba że Abonent wyraził na to zgodę.

§ 3. JAKOŚĆ I FUNKcjONALNOŚĆ USŁUG

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem odpowiednio minimalnych poziomów jakości Usług (dla Usługi internetowej) lub gwarantowanych parametrów jakości Usług (w przypadku innych Usług), odpowiednio do pakietu objętego Umową.
2. Prędkość pobierania i wysyłania danych jest mierzona 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. Dostawca usług publikuje aktualne informacje o jakości Usługi internetowej na swojej Stronie internetowej.
3. Wykonanie Instalacji, o ile jest to konieczne do świadczenia Usług, nastąpi w terminie wskazanym w Umowie.
4. Rozpoczęcie świadczenia Usług (Aktywacja) nastąpi w terminie wskazanym w Umowie.
5. Minimalne poziomy jakości, wspólne dla wszystkich Usług:
 - a. termin usunięcia Awarii określony w § 14 ust. 8 Regulaminu,
 - b. termin usunięcia Usterki określony w § 14 ust. 8 Regulaminu,
 - c. termin rozpoczęcia świadczenia Usług lub termin Instalacji, gdy jest ona konieczna zgodnie z warunkami określonymi przez Dostawcę usług, oznaczone w Umowie,
 - d. dostępność Usług rozumiana w ten sposób, że Usługi są świadczone przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.
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, a także w komunikatach na Stronie internetowej Dostawcy usług lub kierowane bezpośrednio do Abonentów.
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 oferowanej jakości Usług, Dostawca Usług 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 związku ze świadczeniem 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. Za pomocą Usługi internetowej Dostawca usług umożliwia uzyskanie przez Abonenta dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie, jak również korzystanie z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji Zakończenia Sieci lub Dostawcy usług i jego 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, wahaniami 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 (min. przepisy prawa nakazujące blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług) lub środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami;
 - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących);
 - c. zapobiec groźącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
15. Prędkość pobierania i wysyłania danych w sieci Internet ma wpływ na uprawnienia użytkownika końcowego 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 pobierania i wysyłania 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 pobierania i wysyłania danych w stosunku do prędkości deklarowanych przez Dostawcę usług 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, przy czym usługi te nie wpływają negatywnie na ogólną jakość Usługi internetowej.
18. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości określonych przez Dostawcę, a wykonaniem opisanym w ust. 9 – 17 i ust. 20 - 23, 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 internetowej na rzecz Abonenta będącego Konsumentem, pod względem prędkości lub innych parametrów jakości tej Usługi, a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji na zasadach określonych w Regulaminie, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub prawo złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu (ADR) w trybie wskazanym w § 15 ust. 12 -13 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, przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym pakiecie (taryfie). Prędkość maksymalna jest wskazana w Umowie lub może wynikać z nazwy pakietu;
 - 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 40 % prędkości maksymalnej. Zwykle dostępna prędkość stanowi 75 % 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. Dostawca usług świadczy Usługi na podstawie zawartej Umowy. Umowę można zawrzeć w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, na czas określony bądź nieokreślony. Dostawca usług zapewnia możliwość zawarcia Umowy na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Okres obowiązywania Umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych ustalany jest w Regulaminach promocji organizowanych przez Dostawcę usług.
2. Konsument, a ponadto mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca i organizacja pozarządowa (chyba że wyrazili oni zgodę, o której mowa jest w art. 292 ust.1 PKE) mają prawo wybrać dogodną dla nich formę zawarcia Umowy, spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
3. Zamawiający może złożyć wniosek o zawarcie Umowy:
 - a. w Biurze Obsługi Klienta,
 - b. w wiadomości e-mail wysłanej na adres Dostawcy usług,
 - c. za pośrednictwem Strony internetowej Dostawcy (w razie udostępnienia takiej funkcjonalności przez Dostawcę),
 - d. telefonicznie.
4. Umowa jest zawierana:
 - a. w BOK,
 - b. poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług, z Przedstawicielem, z tym, że Umowa nie może być zawarta z Dostawcą usług w gospodarstwie domowym poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta,
 - c. na odległość.
5. Umowę zawiera:
 - a. imieniu Dostawcy usług umocowany przez niego Przedstawiciel,
 - b. Abonent działający osobiście lub działający w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciel ustawowy lub pełnomocnik. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy usług oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
6. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego we wskazanej przez niego lokalizacji.
7. W przypadku, gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca usług utrwała i doręcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku.
8. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa 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 przesłane na papierze lub pocztą elektroniczną w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci) najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową.
9. W przypadku, gdy Dostawca usług proponuje Konsumentowi zawarcie Umowy przez telefon, Dostawca usług potwierdza treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie Konsumenta o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Dostawcy usług.
10. Umowa może być zawarta wyłącznie z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.

11. Na żądanie Dostawcy usług, Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
12. Zamawiający podaje Dostawcy usług dane niezbędne do zawarcia Umowy:
 - a. w przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną:
 - i. imię i nazwisko,
 - ii. 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:
 - i. nazwę,
 - ii. numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze.
13. Dostawca usług rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu danych podanych przez Zamawiającego, o których mowa w ust. 12 powyżej.
14. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy, w tym o zapewnienie przyłączenia do Sieci, od:
 - a. przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług wynikającego 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 z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2160). W przypadku, gdy Dostawca usług dokonuje takiej oceny powiadamia o tym Zamawiającego,
 - c. zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
15. Dostawca usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej lub zawrzeć Umowę, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego Zamawiającego dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 14 lit. b powyżej, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej Umowy.

§ 5. ODSTĄPIENIE

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, Abonent będący Konsumentem może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem przypadków odrębnie wskazanych, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, a w przypadku Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Abonenta będącego Konsumentem, w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.
2. 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 (odpowiednio 30-dniowym) terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej, oświadczenie o odstąpieniu można złożyć również w formie dokumentowej przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres e-mail Dostawcy usług lub przy pomocy innego środka komunikacji elektronicznej określonego w Umowie.
3. W przypadku odstąpienia, Umowę uważa się za niezawartą, a Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie Dostawcy usług zainstalowany u Abonenta Sprzęt, zaś Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 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. Zwrotu płatności dokonuje się przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. 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 od Abonenta lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania. Wzór formularza odstąpienia od Umowy stanowi załącznik do Umowy.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, 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.
5. W przypadku, gdy Abonentem jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą i strony w Umowie zgodnie oświadczą, 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 Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, takiemu Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość, w terminie 14 dni od jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Postanowienia ust. 2 – 4 powyżej stosowane będą odpowiednio.

§ 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. Ewentualne uwagi Abonenta dotyczące uszkodzeń lub wad Sprzętu powinny zostać zgłoszone w chwili jego odbioru, w przeciwnym razie uznaje się, że Sprzęt odebrany przez Abonenta nie posiadał jawnych uszkodzeń lub wad, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca usług dopuszcza instalację Sprzętu samodzielnie przez Abonenta, według instrukcji udzielonej przez Dostawcę usług. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Dostawcę.
7. 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.
8. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
13. O ile szczegółowe warunki świadczenia danej Usługi określone w niniejszym Regulaminie lub w Umowie nie stanowią inaczej, Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług komunikacji elektronicznej innym podmiotom.
14. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt oraz ryzyko jego uszkodzenia lub utraty, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego faktu.
15. Abonent nie ma prawa ingerować, modyfikować, rozkręcać udostępnionego Sprzętu i wykonanego Zakończenia Sieci, ani wykorzystywać ich niezgodnie z przeznaczeniem.
16. 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 stosownym 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.
17. Dostawca usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług powodującą, że Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.
18. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
19. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności leżących po jego stronie. 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.
20. 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 swojego Urządzenia. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego obowiązku.

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

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Umowa, a w pozostałym zakresie Cennik i Regulamin. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte w Regulaminie promocji.

2. Abonent otrzymuje Cennik wraz z Informacjami Przedumownymi na trwałym nośniku, przed zawarciem Umowy, a w przypadku gdy nie są one wymagane, wraz z Umową. Aktualny Cennik jest również dostępny na Stronie internetowej Dostawcy oraz w Biurze Obsługi Klienta.
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 wykonane Usługi oraz za Usługi Dodatkowe (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna itp.) doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub aktywowane, z terminem płatności 14 dni od zdarzenia, z którym związana jest dana opłata, chyba że Umowa lub Cennik stanowią inaczej.
6. Abonent jest zobowiązany uiszczać opłaty 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 15 dnia każdego miesiąca, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu.
8. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub przekazywane na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. W przypadku wystawienia faktury ustrukturyzowanej, Dostawca usług udostępnia Abonentowi w EBOK oraz przesyła na adres e-mail jej wizualizację w formacie PDF, opatrzoną kodem QR umożliwiającym weryfikację dokumentu w Krajowym Systemie e-Faktur.
9. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe za opóźnienie, natomiast w przypadku Abonentów nie będących Konsumentami odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
10. Za datę doręczenia faktury ustrukturyzowanej uznaje się dzień przydzielenia jej numeru identyfikującego w systemie KSeF.

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

1. W zakres Usługi Telefonii wchodzi realizacja następujących połączeń:
 - a. krajowe do sieci stacjonarnych i komórkowych,
 - b. międzynarodowe,
 - c. połączenia na numery usług z dodatkowym świadczeniem,
 - d. połączenia na numery alarmowe,
 - e. połączenia do usług sieci inteligentnych i inne określone w Cenniku.
2. Abonent ma możliwość korzystania z Usług Dodatkowych oznaczonych w Umowie i Cenniku.
3. Abonent Usługi Telefonii:
 - a. nie może wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - b. nie może kierować do Sieci Dostawcy usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.
4. Dostawca usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.

5. W przypadku pakietów taryfowych rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych, Dostawca usług zapewnia Abonentowi będącemu Konsumentem lub odpowiednio mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową (chyba że wyrazili oni zgodę, o której mowa jest w art. 292 ust.1 PKE) narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania tych usług, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Za informację aktualną uważa się informację obejmującą stan wykorzystania tych usług najpóźniej sprzed 48 godzin.
6. Dostawca usług powiadamia Abonentów, o których mowa w ust. 5 powyżej:
 - a. zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego - przed osiągnięciem tego limitu;
 - b. całkowitym wykorzystaniu tego limitu - niezwłocznie po jego wykorzystaniu.
7. Obowiązek, o którym mowa w ust. 6 lit. b) realizowany jest nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.
8. Obowiązek, o którym mowa w ust. 6 uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.
6. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaze, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
9. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci tego samego operatora na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego.
10. Abonent może żądać, przy zmianie Dostawcy usług, przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym.
11. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia:
 - a. zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi telefonicznej - chyba że Abonent zrzekł się tego prawa;
 - b. doręczenia informacji o przejściu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji na podstawie art. 161 ust. 2 Prawa Komunikacji Elektronicznej.
12. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi telefonicznej bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usługi w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie o odszkodowanie z tytułu wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przed upływem terminu, na jaki została zawarta Umowa.
13. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:
 - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi telefonicznej;
 - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi telefonicznej, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi telefonicznej.
14. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, wskazanego w umowie o świadczenie usługi telefonicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi telefonicznej.
15. Nowy dostawca usługi doręcza Abonentowi na trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.
16. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od Abonenta.

17. W przypadku, gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w ust. 14 powyżej, dotychczasowy dostawca wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi telefonicznej na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
18. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w ust. 14 powyżej:
 - a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta;
 - b. z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi telefonicznej - umowę z nowym dostawcą uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje Abonenta.
19. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w ust. 14 powyżej, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Prawa Komunikacji Elektronicznej.
20. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usługi telefonicznej jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.
21. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 19 i 20 powyżej, oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:
 - a. w przypadku, o którym mowa w ust. 19 - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy, z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b. w przypadku, o którym mowa w ust. 20 - do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usługi telefonicznej lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.
22. Umieszczenie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą. 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. Rozszerzenie zakresu w/w danych wymaga zgody Abonenta.
23. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.
24. Dostawca usług jest obowiązany, na żądanie Abonenta, do:
 - a. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - b. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług z dodatkowym świadczeniem 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 z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
25. 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 dla każdego Okresu rozliczeniowego.
26. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Dostawca usług jest obowiązany do:
 - a. natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego;

- b. zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
27. Po osiągnięciu progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego do wysokości tego progu.
28. Obowiązek poinformowania Abonenta, o którym mowa w ust. 26 powyżej, uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od momentu osiągnięcia progu kwotowego.
29. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usługi Telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.
30. Dostawca usług doręcza na żądanie Abonenta, szczegółowy wykaz wykonanych usług, za który może być pobierana opłata. Szczegółowy wykaz wykonanych usług zawiera informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
31. Dostawca usług doręcza Abonentowi szczegółowy wykaz wykonanych usług, począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.
32. Dostawca usług doręcza szczegółowy wykaz wykonanych usług wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe - najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
33. Dostawca usług doręcza, na żądanie Abonenta, w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania, szczegółowy wykaz usług obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie.

§ 9. USŁUGA INTERNETOWA.

1. Dostawca usług nie ogranicza, ani nie uniemożliwia:
 - a. korzystania z dostępu do publicznej sieci telekomunikacyjnej za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej wybranej przez użytkownika końcowego, w przypadku gdy lokalna sieć radiowa została udostępniona,
 - b. udostępnienia lokalnej sieci radiowej na potrzeby korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej na rzecz użytkowników końcowych.
2. Abonent usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
3. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
4. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie o odszkodowanie z tytułu wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przed upływem terminu na jaki została zawarta Umowa.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;

- b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym Dostawcą usługi dostępu do Internetu.
6. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
 7. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 2, nie pobiera się opłat od Abonenta.
 8. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy w zakresie usługi dostępu do Internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy, Abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.
 9. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie w uzgodnionym z Abonentem określonym w umowie z nowym dostawcą, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie usługi dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę.
 10. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 3 powyżej:
 - a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,
 - b) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.
 11. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 Prawa Komunikacji Elektronicznej.
 12. W przypadku, o którym mowa w ust. 11 powyżej, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 3 powyżej, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 10 powyżej.

§ 10. ROZWIĄZANIE, WYGAŚNIĘCIE UMOWY, ZMIANA ABONENTA, PRZEDŁUŻENIE UMOWY

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, z tym że w przypadku Dostawcy usług może to nastąpić jedynie w przypadkach wskazanych w Umowie lub Regulaminie.
2. Rozwiązanie Umowy może również nastąpić za zgodą obu Stron.
3. Jeśli przedmiotem Umowy jest świadczenie Usług objętych ofertą pakietową (wiązaną), w której skład wchodzi Usługa internetowa lub Usługa Telefonii, prawo Konsumenta do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie Usługi objęte Umową.
4. Oświadczenie o rozwiązaniu/wypowiedzeniu Umowy składa się na piśmie. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę składając oświadczenie w formie dokumentowej przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres e-mail Dostawcy usług wskazany na Stronie internetowej.
5. Umowa wygasa w przypadku:
 - a. powzięcia przez Dostawcę usług wiadomości o śmierci Abonenta,
 - b. ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego Konsumentem, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w ustawie Kodeks spółek handlowych.

6. Za zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na osobę trzecią posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
7. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.
8. Za przeniesienie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy, Dostawca usług pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
9. Po upływie terminu, na jaki została zawarta Umowa, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony. Po przedłużeniu Umowy, Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku w części dotyczącej umów na czas nieokreślony lub na zasadach określonych w Regulaminie promocji, na podstawie którego została zawarta Umowa, jeżeli tak stanowi Regulamin promocji.
10. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia Umowy na czas nieokreślony powinno zostać dokonane w formie pisemnej lub dokumentowej (przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres e-mail Dostawcy usług wskazany na Stronie internetowej lub przy pomocy innego środka komunikacji elektronicznej określonego w Umowie) oraz doręczone Dostawcy usług przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony.
11. Abonent może wypowiedzieć w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, Umowę, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową lub zamówionych w czasie trwania Umowy pakietów lub Usług Dodatkowych.
12. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca usług doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności 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.
13. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Dostawca usług co najmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

§ 11. SKUTKI OPÓŹNIENIA Z ZAPŁATĄ PRZEZ ABONENTA

1. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą na rzecz Dostawcy usług, ten powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych opłat w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Dostawca usług może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Abonent nie zapłacił zaległych opłat, Dostawca usług niezwłocznie powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi.
3. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usługi, Abonent nie zapłaci zaległych opłat, Dostawca usług może zawiesić jej świadczenie.
4. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości opłat z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych opłat.
5. Jeśli Dostawca usług uprzednio ograniczył świadczenie Usługi albo zawiesił jej świadczenie, wznawia świadczenie Usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych opłat za Usługę.

6. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych opłat.
7. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, 2, 6 powyżej, Dostawca usług doręcza bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca usług umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
8. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych opłat w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usługi.
9. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usługi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń, w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, w tym postanowień w zakresie obowiązków innych, niż terminowe ponoszenie opłat.
10. W przypadku, gdy Dostawca usług zawiesił świadczenie Usługi z przyczyn leżących po stronie Abonenta określonych w ust. 9 powyżej, zaś Abonent nie zaprzestanie naruszeń swoich zobowiązań, Dostawca usług ma prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

§ 12. 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 tym usług z dodatkowym świadczeniem);
 - 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 Sieni;
 - f. awarie lub usterki po stronie innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych działających w połączonych sieciach;
 - g. jakość sygnału i inne potencjalne problemy z konfiguracją i działaniem lokalnej sieci radiowej (Wi-Fi) w Lokalu Abonenta.
3. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieni lub Usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na Usługi świadczone Konsumentowi obejmuje:
 - a. eliminację naruszenia, które zagraża bezpieczeństwu Sieni lub Usług,
 - b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na Zakończeniu Sieni, z którego następuje naruszenie zagrażające bezpieczeństwu Sieni lub Usług,
 - c. w przypadku utraty ciągłości dostarczania Sieni lub Usług, przywrócenie utraconych Usług lub Sieni.
4. 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, na

żądanie Abonenta Dostawca usług dokonuje zwrotu na rzecz Abonenta 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.

5. 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 lub jeżeli Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Kara umowna przysługuje także za niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług przez Dostawcę usług określonego w Umowie, chyba że powyższe nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta. 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. Wyliczenie wysokości kary umownej następuje na podstawie opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. W obu powyższych przypadkach nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
6. 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.
7. 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 § 15 poniżej.

§ 13. 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. Z wyjątkami przewidzianymi wprost w Regulaminie lub Umowie, Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, zgodnie z ust. 6 -7 powyżej
3. Za naruszenie Umowy przez Abonenta uznaje się:
 - a. nadużycie polegające na korzystaniu z Usług lub Urządzeń niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Dostawcy usług lub innemu przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nie należnych korzyści bezpośrednio lub pośrednio przez podmiot lub osobę dopuszczającą się nadużycia;
 - b. naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - c. rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;
 - d. działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
 - e. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - f. rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - g. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming);
 - h. korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług;
 - i. używanie Sprzętu przez Abonenta niezgodnie z warunkami Umowy, w tym Regulaminem, w szczególności narażanie Sprzętu na zniszczenie lub udostępnianie go osobom trzecim;

- j. korzystanie ze Sprzętu zarejestrowanego przez Dostawcę usług jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
 - k. używanie urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci lub zakłócanie funkcjonowania Sieci w inny sposób;
 - l. uniemożliwienie Przedstawicielowi wymiany Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie lub dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu Sieci lub pomiarów Usługi lub usunięcia Usterki albo Awarii;
 - m. korzystanie z Usługi Telefonii w sposób, który zakłóca jej funkcjonowanie lub funkcjonowanie Sieci bądź jej elementów lub powoduje nadmierne obciążenie Sieci;
 - n. inne przypadki niewywiązania się przez Abonenta z obowiązków określonych w Regulaminie.
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. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia o tym fakcie Dostawcy usług. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub w wiadomości e-mail na adres Dostawcy
6. Dostawca usług zastrzega prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia świadczenia Usług i wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 – 2 powyżej lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub naruszenia Umowy, w tym dokonania nadużycia, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. W przypadku wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Dostawcę usług, nie znajdą zastosowania okresy wypowiedzenia, a Abonentowi nie będą przysługiwać z tego tytułu żadne roszczenia względem Dostawcy usług.
7. Za naruszenie zobowiązań określonych Umową, w tym Regulaminem, Abonent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą względem Dostawcy usług, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kosztów poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości związanych z dokonanymi naruszeniami.
8. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
9. W przypadku naruszenia postanowień ust. 8 niniejszego paragrafu, Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu.
10. Dostawca usług obciąża Abonenta opłatą za brak zwrotu Sprzętu w terminie 7 dni od zakończenia Umowy, za zniszczenie Sprzętu.
11. Zapłata opłaty, o której mowa w ust. 10 powyżej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

§ 14. USŁUGA SERWISOWA.

1. Dostawca nie zapewnia szyfrowania informacji na poziomie łącza.
2. Abonent ma prawo zainstalować, w swoim systemie, we własnym zakresie elementy kodowania danych.
3. W stosunku do Abonentów posiadających konta użytkownika udostępnione przez Dostawcę, stosuje się ochronę danych poprzez:
 - a. weryfikację systemu haseł pod względem możliwości deszyfracji,
 - b. likwidację nieaktywnych uprawnień i haseł Klientów.
4. 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. wykonywanie okresowych przeglądów Sieci i bieżącą konserwację Sieci,
 - b. usuwanie Usterek i Awarii;
 - c. pomoc techniczną, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
 - d. uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach lub pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
 - e. rozpatrywanie reklamacji;
 - f. informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
5. 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;
 - d. za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres Dostawcy usług wskazany na Stronie internetowej.
6. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
7. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
8. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, nie dłużej jednak niż w terminie 2. dni roboczych od dnia powiadomienia Dostawcy usług o Usterce lub Awarii. Jeśli z obiektywnych przyczyn technicznych usunięcie Awarii albo Usterki nie będzie możliwe w podanym terminie, Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony o tym fakcie 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.
9. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Abonenta.
10. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionemu Przedstawicielowi dostęp do Zakończenia Sieci oraz Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek bądź Awarii. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
11. 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 Abonent nie ponosi odpowiedzialności;
 - 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.
12. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
13. 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 łącznie 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 lub Strony internetowej.
14. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 11 lit. b) powyżej, w tym za nieuzasadnione wezwanie Przedstawiciela, Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

15. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń na wniosek Abonenta, Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

§ 15. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE. DOCHODZENIE ROSZCZEŃ

1. Dostawca usług jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usługi z tytułu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia jej świadczenia,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. 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. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwane go dalej "reklamującym".
3. Reklamację wnosi się:
 - a. w formie pisemnej,
 - b. ustnie do protokołu,
 - c. telefonicznie,
 - d. na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług - bok@n3net.pl
 - e. na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
4. Reklamacja zawiera w szczególności:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) 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 powyżej,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w postanowieniu lit. f powyżej,
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Jeżeli Dostawca usług nie rozpatrzył reklamacji Usługi 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.
6. W przypadku uwzględnienia reklamacji Usługi opłata, o której mowa w art. 352 ust. 1 PKE, podlega zwrotowi.
7. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich roszczeń określonych w ustawie przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
8. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 7 powyżej, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

9. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie, Konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Dostawcy usług. W takim przypadku Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie za przedterminowe wypowiedzenie Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta.
10. Bieg przedawnienia roszczeń określonych w ustawie zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji Usługi do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
11. Spór cywilnoprawny między Konsumentem, a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
12. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).
13. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek Konsumenta złożony w postaci papierowej lub elektronicznej albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta.
14. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wносить o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

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

1. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub z winy Abonenta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości sumy należnych Dostawcy usług opłat abonamentowych za świadczone Usługi lub innych okresowych opłat stanowiących opłaty za te Usługi, jaka pozostałaby do zapłaty do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, gdyby Umowa nie została rozwiązana wcześniej.
2. Dostawca usług umieszcza informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta na Stronie internetowej. Na wniosek Abonenta w/w informacje zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE. PRZETWARZANIE DANYCH TELEKOMUNIKACYJNYCH.

1. W trakcie obowiązywania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie swojego adresu lub innych danych identyfikujących go zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Dostawca usług przetwarza dane Abonenta wymagane do zawarcia Umowy oraz 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.
3. Oprócz danych o lokalizacji Urządzenia, Dostawca usług przetwarza następujące dane transmisyjne:
 - a. w przypadku Usług telefonii o połączeniach głosowych, w tym o liczbie i rodzaju połączeń wychodzących, przychodzących, o czasie trwania połączenia, o numerach, z którymi kontaktował się Abonent;

- b. o czasie sesji internetowych, ilości transferowanych danych, o adresach odwiedzanych stron internetowych, aktywnościach użytkownika na tych stronach, rodzaju używanej technologii, typie dostępu, identyfikatorach urządzenia końcowego, za pomocą którego wykonywane jest połączenie z Siecią, o systemie operacyjnym na urządzeniu końcowym.
4. Dane transmisyjne są przetwarzane w czasie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń i wykonywania obowiązków przewidzianych przepisami prawa.
5. Informacje na temat obowiązujących u Dostawcy usług cen i kosztów usług serwisowych są dostępne w Biurze Obsługi Klienta oraz na Stronie internetowej w postaci opublikowanych Cenników. Na żądanie użytkownika końcowego Dostawca usług przesyła informacje o cenach i kosztach usług serwisowych w wiadomości e-mail na adres wskazany przez tego użytkownika.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Prawa Komunikacji Elektronicznej, kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 r. i dotyczy wyłącznie Umów zawartych od tej daty.