

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ SUPER NET

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej Super Net, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet lub świadczeniu usługi telefonii IP przez Dostawcę – **Super Net S.A.** z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 101, lok 4, kod pocztowy 02-011 Warszawa, KRS: 0000693703, NIP 7010713946, REGON 368218521, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem RPT 12117 Niniejszy Regulamin nie dotyczy usługi multimedialnych, w tym usługi telewizji świadczonych przez Dostawcę.
2. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Informacji Przedumownych, które po akceptacji Zamawiającego stają się integralną częścią Umowy i nie podlegają zmianie, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej. W przypadku Zamawiającego niebędącego Konsumentami, ani: mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową (chyba że wyraził/a on/a zgodę, o której mowa jest w art. 292 ust.1 PKE), Regulamin staje się integralną częścią Umowy z chwilą jej zawarcia.
3. Ceny i opłaty za usługi oferowane przez Dostawcę są określone w Cenniku, a w przypadku Umowy zawieranej na warunkach promocyjnych w Regulaminie promocji.
4. Cennik i Regulamin są dostępne na Stronie internetowej Dostawcy, 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. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia głosowego z konsultantem Dostawcy, w tym w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych pakietów taryfowych, jeżeli takie są dostępne.
6. Użyte w niniejszym Regulaminie, Umowie, Cenniku, Informacjach przedumownych, Podsumowaniu warunków Umowy, a ponadto w Regulaminie promocji (o ile dotyczy) określenia posiadają następujące znaczenie:

Abonament – stała opłata z tytułu prawa Abonenta do stałego korzystania z Usług, naliczana osobno za każdą z Usług za Okres Rozliczeniowy ustalany zgodnie z postanowieniami Regulaminu, chyba że Umową lub Regulaminem promocji zostanie wprowadzony inny Okres Rozliczeniowy;

Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy z Dostawcą;

Aktywacja – uzyskanie dostępu do Sieci wraz z zespołem czynności skutkujących rozpoczęciem świadczenia Usługi w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług lub korzystanie z Usług na zmienionych warunkach;

Awaria – uszkodzenie Sieci całkowicie uniemożliwiające korzystanie z Usług;

Biuro Obsługi Klienta/BOK - lokal przeznaczony do obsługi Abonentów i Zamawiających. Informacja o aktualnym adresie BOK jest dostępna na Stronie internetowej;

Cennik - zestawienie cen i opłat za Usługi, stanowiące integralną część Umowy;

Dni Robocze – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni uznanych za ustawowo wolne od pracy.

EBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) – aplikacja dostępna na Stronie internetowej Dostawcy do zarządzania Usługą będącą przedmiotem Umowy, umożliwiająca dostęp do elektronicznych faktur;

Instalacja – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, skutkujące zapewnieniem Abonentowi dostępu do Sieci;

Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z takich Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;

Lokal – budynek lub jego część (lokal), w którym Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;

Numer Identyfikacyjny - numer nadany Abonentowi przez Dostawcę, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą, w tym do logowania się do EBOK i zmiany Umowy w trybie na odległość;

Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca (pełny Okres Rozliczeniowy) lub okres rozpoczynający się i kończący we wskazanych na Rachunku dniach miesiąca, o ile Umowa nie stanowi inaczej (cząstkowy Okres Rozliczeniowy), za który dokonywane są rozliczenia należności od Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług;

Przedstawiciel – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;

Rachunek – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, zawierający zestawienie opłat wynikających z Umowy, 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 nieprowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej Super Net przez Dostawcę;

Regulamin promocji – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi lub innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;

Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

Siła wyższa – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki lub inne zjawiska lub czynniki uniemożliwiające Dostawcy świadczenie Usług i leżące poza jego kontrolą;

Sprzęt – modem lub inne urządzenie techniczne umieszczone w Lokalu, stanowiące własność Dostawcy bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia Usług objętych Umową oraz korzystania z nich przez Abonenta;

Strona internetowa - strona www Dostawcy: www.supernet.net.pl

Umowa – umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z oferty Dostawcy, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą;

Urządzenie – komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne 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 innego tytułu prawnego. Urządzeniami są także przekazane na własność Abonentowi lub sprzedane mu przez Dostawcę inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług, takie jak modem, router, chyba że Dostawca udostępnia je Abonentowi (odpłatnie bądź nieodpłatnie) do korzystania na okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;

Usługa/i – usługi komunikacji elektronicznej z oferty Dostawcy, w tym Usługa dostępu do Internetu i Usługa telefonii IP i związane z nimi Usługi Dodatkowe;

Usługa dostępu do Internetu - usługa polegająca na zapewnieniu stałego, nielimitowanego czasowo dostępu do sieci Internet;

Usługa Telefonii IP - usługa telekomunikacyjna świadczona w Sieci, umożliwiająca inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych, w tym krajowych, międzynarodowych i innych, za pomocą numeru lub numerów z planu numeracji krajowej lub z międzynarodowych planów numeracji;

Usługi Dodatkowe – usługi towarzyszące Usłudze, jeśli zostały zamówione przez Abonenta lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę;

Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie i jej załącznikach, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;

Windykacja - proces dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy zgodnie z Umową, określonych w Rachunku/ach;

Zakończenie Sieci – punkt fizyczny w Lokalu zakończony gniazdem abonenckim, umożliwiający podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Dostawcy i korzystanie z Usług;

Zamawiający - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub której/mu Dostawca złożył ofertę zawarcia Umowy.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI

§ 2

1. Zakres oferowanych przez Dostawcę Usług oraz pakiety taryfowe, w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych). Wybrany przez Abonenta pakiet taryfowy określa Umowa.
2. Zakres Usług oferowanych przez Dostawcę dotyczy lokalizacji, w których Dostawca dysponuje możliwościami technicznymi ich świadczenia.
3. Pomoc techniczna oraz dostępność kontaktu ze służbami Dostawcy jest ograniczona do godzin podanych przez Dostawcę na Stronie internetowej.
4. Dostęp do pomocy technicznej możliwy jest za pośrednictwem telefonu i Strony internetowej Dostawcy.
5. Informacje o minimalnych wymaganiach sprzętowych oraz programowych są dostępne drogą telefoniczną lub za pomocą formularza na Stronie internetowej Dostawcy, na żądanie Zamawiającego również przed zawarciem Umowy.
6. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
7. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
8. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, Informacje przedumowne, Podsumowanie warunków Umowy, a ponadto pozostałe informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. Z 2014 r. poz. 827) będą przesyłane najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową, na papierze lub w postaci pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci), odpowiednio pocztą tradycyjną lub elektroniczną na wskazany przez niego adres.
9. W przypadku, gdy Dostawca proponuje Konsumentowi zawarcie Umowy przez telefon, Dostawca 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.
10. W ramach świadczonych Usług Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta.
11. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy:
 - a) telefonicznie,
 - b) pisemnie,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy,
 - d) za pośrednictwem EBOK.
 - e) osobiście w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy przeznaczonym do obsługi publiczności,
12. Na złożone zamówienie Dostawca udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 Dni Roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług.
13. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
14. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym pakiecie taryfowym lub nowej opcji Usługi następuje od Okresu Rozliczeniowego przypadającego bezpośrednio po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanym lub zmienionym pakiecie taryfowym lub Usłudze, jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

15. Złożenie zamówienia na Usługi Dodatkowe lub promocyjne urządzenie końcowe nie skutkuje przedłużeniem terminu obowiązywania Umowy, chyba że Abonent wyraził na to zgodę.

III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

§ 3.

1. Dostawca świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem odpowiednio minimalnych poziomów jakości Usług lub gwarantowanych parametrów jakości Usług, odpowiednio do pakietu objętego Umową, określonych w Regulaminie i Cenniku.
2. Prędkość pobierania oraz wysyłania danych są mierzone za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem speedtest.net, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy podłączonego bezpośrednio do Zakończenia Sieci.
3. Minimalne poziomy jakości wspólne dla wszystkich Usług:
 - a) termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 23 ust. 5 Regulaminu,
 - b) termin usunięcia Usterki określony zgodnie z § 23 ust. 5 Regulaminu,
 - c) termin rozpoczęcia świadczenia Usług lub termin Instalacji (gdy jest ona konieczna zgodnie z warunkami określonymi przez Dostawcę), oznaczone w Umowie,
 - d) dostępność Usług rozumiana w ten sposób, że Usługi są świadczone przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.
4. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia oferowanej jakości Usług, Dostawca prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w krytycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.
5. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci przez Dostawcę nie wpływa na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
6. W związku ze świadczeniem Usługi dostępu do Internetu, Dostawca traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
7. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Dostawca 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 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.
8. Dostawca 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 prawa Unii Europejskiej lub przepisami prawa polskiego, którym podlega Dostawca (min. przepisy nakazujące blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług) lub środkami służącymi wykonaniu tych aktów lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież 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.
9. 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 bądź niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość wysyłania i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej przez Dostawcę 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.
10. Znaczne obniżenie prędkości wysyłania i pobierania danych w stosunku do prędkości deklarowanej przez Dostawcę 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.
11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi dostępu do Internetu oraz z innych usług niewchodzących w jej zakres 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 wysyłania i pobierania danych dla tego Abonenta.
12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości określonymi przez Dostawcę, a wykonaniem opisanym w ust. 8 – 11 powyżej, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy z Konsumentem.
13. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu na rzecz Abonenta będącego Konsumentem, pod względem prędkości lub

- innych parametrów jakości tej Usługi, a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności te stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji na zasadach określonych w Regulaminie, a także rozstrzygnięcia sporu w drodze mediacji lub prawo złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu (ADR) lub skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego przed sądem powszechnym.
14. Dostawca określa minimalną, zwykle dostępną, maksymalną i deklarowaną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu w ten sposób, że:
 - a) minimalna prędkość to najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Dostawca zobowiązuje się zapewnić Abonentowi przez cały czas dostępności Usługi dostępu do Internetu,
 - b) maksymalna prędkość to prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę w trakcie korzystania z Usługi dostępu do Internetu, 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,
 - c) zwykle dostępną prędkość to prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać w okresie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, obliczona z zastosowaniem poziomu dostępności Usługi dostępu do Internetu w czasie doby, który wynosi 90%,
 - d) deklarowana, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Dostawca posługuje się w działalności marketingowej, Cenniku oraz Umowie, równa prędkości maksymalnej.
 15. 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 i Informacjach Przedumownych.
 16. Minimalna prędkość stanowi 60% prędkości maksymalnej. Zwykle dostępna prędkość stanowi 80% prędkości maksymalnej.
 17. Minimalna, zwykle dostępna oraz maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych są dostępne przy bezpośrednim, tj. za pomocą kabla, połączeniu Urządzenia ze Sprzętem przyłączonym do Zakończenia Sieci 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.

IV. USŁUGA DOSTĘPU DO INTERNETU

§ 4.

1. Za pomocą Usługi dostępu do Internetu Dostawca umożliwia uzyskanie przez Abonenta 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 Zakończenia Sieci lub Dostawcy i jego lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usługi dostępu do Internetu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy, jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego, Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego m.in. poprzez stosowanie regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
3. Zabronione są następujące zachowania:
 - a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
 - c) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamywaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
 - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - e) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej,
 - f) korzystanie z Usługi dostępu do Internetu w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych Dostawcy.
4. Dostawca 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.

§ 5.

1. 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.
2. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
3. 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.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, 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.
5. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
 6. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, nie pobiera się opłat od Abonenta.
 7. 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.
 8. 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.
 9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 8 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.
 10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie, o którym mowa w ust. 8 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.
 11. W przypadku, o którym mowa w ust. 10 powyżej, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 8 powyżej, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 9 powyżej.

V. USŁUGA TELEFONII IP

§ 6.

1. Dostawca świadczy na rzecz Abonenta Usługę Telefonii IP w zakresie 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 IP nie może:
 - a) wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - b) kierować do Sieci Dostawcy ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Dostawcy.

§ 7.

1. Dostawca przydziela Abonentowi numer telefoniczny, ile Abonent nie wnioskował o przeniesienie przydzielonego numeru od poprzedniego dostawcy.
2. W ramach jednej opłaty abonamentowej za Usługę Telefonii IP możliwe jest korzystanie wyłącznie z jednego numeru telefonicznego.
3. Usługa Telefonii IP zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej.
4. Dostawca zapewnia możliwość ukrycia prezentacji identyfikacji linii wywołującej na wniosek Abonenta wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe.
5. W przypadku pakietów taryfowych rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych, Dostawca 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 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.

§ 8.

1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
2. 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.
3. Abonent może żądać, przy zmianie Dostawcy, przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Nowy dostawca usługi doręcza Abonentowi na trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.
9. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od Abonenta.
10. W przypadku, gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w ust. 7 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.
11. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w ust. 7 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.
12. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w ust. 7 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.
13. 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.
14. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 12 i 13 powyżej, oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:
 - a) w przypadku, o którym mowa w ust. 12 - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy, z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b) w przypadku, o którym mowa w ust. 13 - do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usługi telefonicznej lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.

§ 9.

1. 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.
2. 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.

3. Dostawca 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.
4. Dostawca 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.
5. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Dostawca 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.
6. 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.
7. Obowiązek poinformowania Abonenta, o którym mowa w ust. 5, uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od momentu osiągnięcia progu kwotowego.
8. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usługi Telefonii IP zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.
9. Dostawca 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.
10. Dostawca 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.
11. Dostawca 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.
12. Dostawca 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.
13. W ramach Usługi Telefonii IP Dostawca zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.
14. Dostawca przetwarza dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter świadczonej Usługi Telefonii IP (Sieć IP) lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci. W takim przypadku Dostawca kieruje połączenia do jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla danych wskazanych przez Abonenta, chyba że Abonent Usługi Telefonii IP zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe, Abonent jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Dostawcę.
15. Lokalizacja Abonenta Usługi Telefonii IP przez służby ustawowo powołane do niesienia pomocy następuje wg danych o adresie Zakończenia Sieci. Postanowienia ust. 14 zdanie trzecie stosuje się odpowiednio.

VI. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

§ 10.

1. Dostawca świadczy Usługi na podstawie zawartej Umowy.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej, na czas nieokreślony bądź na czas określony. Dostawca zapewnia również 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.
3. 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.
4. Umowa może zostać zawarta: z Dostawcą:
 - a) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy przeznaczonym do obsługi publiczności,
 - b) w siedzibie Dostawcy,
 - c) poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, z tym że Umowa nie może być zawarta w gospodarstwie domowym poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta podczas niemówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta,
 - d) na odległość.
5. Umowa jest zawierana:
 - a) w imieniu Dostawcy przez umocowanego przez niego Przedstawiciela,

- b) przez Abonenta działającego osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca utrwała i doręcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku.
 7. Dostawca uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi na rzecz Zamawiającego, we wskazanej przez niego lokalizacji.
 8. Umowa może być zawarta wyłącznie z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację pochodzącą od osoby, której tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
 9. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia o tym fakcie Dostawcy. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Dostawcy wskazany w Umowie.

§ 11.

1. Zamawiający podaje Dostawcy 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.
2. Dostawca rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu danych podanych przez Zamawiającego, o których mowa w ust. 1 powyżej.
3. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy, w tym o zapewnienie przyłączenia do Sieci, od:
 - a) przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy wynikającego z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy 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 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.
4. Dostawca 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. 3 lit. b powyżej, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej Umowy.
5. Zabezpieczenie wierzytelności wynikających z Umowy, o którym mowa w ust. 4 powyżej nastąpi poprzez wpłacenie kaucji Dostawcy w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranego przez Abonenta pakietu.
6. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy w terminie 14 dni od zawarcia Umowy. Brak wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, określonym w § 17 Regulaminu.
7. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy.
8. Po bezskutecznym upływie terminu zapłaty – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy wynikających z Umowy, Dostawca ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca Usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca zawiadomi Abonenta pisemnie.
9. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przekazana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.

§ 12.

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy 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, składając Dostawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.
2. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na piśmie z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę, w siedzibie lub lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy przeznaczonym do obsługi publiczności lub wysłać listownie na adres Dostawcy, 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 przy

wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres e-mail Dostawcy wskazany na Stronie internetowej 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 zainstalowany u Abonenta Sprzęt, zaś Dostawca 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 udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest on 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 lub Aktywacji, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W przypadku wykonania Instalacji lub Aktywacji Abonent obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy odpowiednio opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej. 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 udostępnionej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, takiemu Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy 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. 2 – 4 powyżej stosowane będą odpowiednio.

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

§ 13.

1. Wykonanie Instalacji, o ile jest to konieczne do świadczenia Usług oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi (Aktywacja) nastąpi w terminie wskazanym w Umowie.
2. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
3. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, w Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Zakończenie Sieci będące własnością Dostawcy. Za przyłączenie kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu, Abonent ponosi opłaty, jak za podłączenie pierwszego Zakończenia Sieci zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Zakończeń Sieci w Lokalu wyznacza oferta Dostawcy oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.
4. Abonent jest zobowiązany współdziałać z Przedstawicielem w sposób gwarantujący wykonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie i nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
5. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca 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. Potwierdzenie wykonania odpowiednio Instalacji lub Aktywacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji lub Aktywacji.
7. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
8. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Regulaminem oraz instrukcją przekazaną przez Dostawcę.
9. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
10. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci lub dokonywania zmian w Sprzęcie, ani nie jest uprawniony do ich udostępniania bezpłatnie albo odpłatnie osobom trzecim. Ponadto, Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
11. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy, pod rygorem nieważności.
12. O ile szczegółowe warunki świadczenia danej Usługi określone w niniejszym Regulaminie lub w Umowie nie stanowią inaczej, Sprzęt ani Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez niego w celu świadczenia odpłatnie bądź nieodpłatnie jakichkolwiek usług komunikacji elektronicznej innym podmiotom.
13. Z momentem oddania Abonentowi Sprzętu 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 o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego faktu.
14. Abonent ma obowiązek umożliwić Dostawcy dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosownym

wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia, niezwłocznie od zawiadomienia.

15. Dostawca 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 terminie.

§ 14.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności leżących po jego stronie. Dostawca 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.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt od zasilania energetycznego podczas wyładowań atmosferycznych, a w przypadku podłączenia do Sieci za pomocą linii kablowej, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od swojego Urządzenia. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego obowiązku.

VIII. OKRES ROZLICZENIOWY. OPŁATY I SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.

§ 15.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc (pełny Okres Rozliczeniowy) lub okres rozpoczynający się i kończący we wskazanych na Rachunku dniach miesiąca, o ile Umowa nie stanowi inaczej (częstkowy Okres Rozliczeniowy),
2. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.
3. 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 także w Regulaminie promocji.
4. Abonent otrzymuje Cennik wraz z Informacjami Przedmownymi 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 lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy przeznaczonym do obsługi publiczności.
5. Jeśli wykonanie Instalacji jest niezbędne do świadczenia Usług, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku lub Regulaminie promocji.
6. Jeżeli Instalacja jest połączona ze zwiększonymi w stosunku do standardowych nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
7. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku lub Regulaminie promocji, odrębnie dla każdej z zamówionych Usług.
8. W przypadku, gdy Abonent posiada już przyłączenie do Sieci i nie jest wymagana Instalacja, a Abonent zawiera Umowę wówczas obciążony zostanie opłatą aktywacyjną. Postanowienia ust. 7 powyżej stosuje się odpowiednio.
9. Za zmianę miejsca świadczenia Usług, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przeniesienie gniazda abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy lub na tym terenie Dostawca nie świadczy danej Usługi.

§ 16.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w podanych niżej terminach i na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na Rachunku.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry, w terminie do 14 dni początku Okresu Rozliczeniowego.
3. Opłaty jednorazowe (inne niż abonamentowa) np. opłata instalacyjna, doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane Usługi nimi objęte i płatne w terminie 7 dni od dostarczenia Abonentowi Rachunku.
4. Rachunek za usługi jednorazowe zostanie wystawiony niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od wystąpienia zdarzenia, z którym wiąże się obowiązek zapłaty.
5. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy.
6. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca pobierał będzie od Abonenta odpowiednio odsetki ustawowe za opóźnienie bądź odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
7. Opłata abonamentowa obejmuje:
 - a) stały dostęp do Sieci,
 - b) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku lub w Umowie do danej opłaty abonamentowej,
 - c) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi niezasadzonych wezwań.

IX. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.

§ 17.

1. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą na rzecz Dostawcy, Dostawca 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 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 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 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 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 ustaliły przyczyny jej zawieszenia, Dostawca 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 doręcza bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
8. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca 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 może zawiesić świadczenie Usługi.
9. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy kilka długów, uiszczając opłatę Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
10. Jeżeli Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy, w wezwaniu do zapłaty Dostawca informuje Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależni dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
11. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca w szczególnie uzasadnionych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę zadłużenia Abonenta w ratach. Wobec Abonentów, którzy uzyskali zgodę Dostawcy na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku zaniechania przez Abonenta wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.

X. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY. ZMIANA ABONENTA. PRZEDŁUŻENIE UMOWY

§ 18.

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, z tym że w przypadku Dostawcy 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 dostępu do Internetu lub Usługa Telefonii IP, 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 wskazany na Stronie Internetowej.

§ 19.

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) powzięcia przez Dostawcę 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.
2. Za zgodą Dostawcy, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
3. Dostawca może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy.
4. Za przeniesienie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy, Dostawca pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

§ 20.

1. 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.
2. 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 wskazany na Stronie internetowej lub przy pomocy innego środka komunikacji elektronicznej określonego w Umowie) oraz doręczone Dostawcy przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony.

3. 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.
4. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca 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.
5. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Dostawca co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY. WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA. ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

§ 21.

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) lub za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę lub osoby, za które Dostawca odpowiada lub z pomocą, których wykonuje Umowę;
 - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane lub publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
 - f) awarie lub usterki po stronie innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych działających w połączonych sieciach;
 - g) niedostosowanie lub wady Urządzeń i brak ich napraw, regulacji lub adaptacji;
 - h) zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług lub jeżeli Dostawca nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy prawo żądania odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości.
4. Odszkodowanie w wysokości określonej w ust. 3 powyżej przysługuje także za niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonego w Umowie, za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi, chyba że powyższe nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Niezależnie od odszkodowania, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie zwrot w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości.
6. Rozpatrzenie wniosku o zwrot abonamentu lub zapłatę odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej prowadzonej w trybie określonym w dziale XIV REKLAMACJE. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW.
7. Zwrot opłat lub zapłata odszkodowania przez Dostawcę nastąpi w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, na rachunek bankowy Abonenta. Na wniosek Abonenta mogą być one zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych.

XII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

§22.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy, jak i osób trzecich.
2. **Z wyjątkami przewidzianymi wprost w Regulaminie lub Umowie, Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy, pod rygorem wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta. Za naruszenie tego obowiązku, Abonent będzie ponosił względem Dostawcy odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.**
3. Za naruszenie Umowy przez Abonenta uznaje się:
 - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) nadużycie polegające na korzystaniu z Usług lub Urządzeń niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Dostawcy lub innemu przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści bezpośrednio lub pośrednio przez podmiot lub osobę dopuszczającą się nadużycia,
 - 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 jakiegokolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,

- f) 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,
 - h) używanie Sprzętu przez Abonenta niezgodnie z warunkami Umowy, w tym Regulaminem, w szczególności narażanie Sprzętu na zniszczenie lub udostępnianie go osobom trzecim,
 - i) używanie urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci lub zakłócanie funkcjonowania Sieci w inny sposób,
 - j) uniemożliwienie Przedstawicielowi wymiany Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę terminie lub dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu Sieci lub pomiarów Usługi lub usunięcia Usterki albo Awarii,
 - k) korzystanie z Usługi Telefonii IP w sposób, który zakłóca jej funkcjonowanie lub funkcjonowanie Sieci bądź jej elementów lub powoduje nadmierne obciążenie Sieci,
 - l) inne przypadki niewywiązania się przez Abonenta z obowiązków określonych w Regulaminie.
- 4. Dostawca 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 zastrzega sobie prawo niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia świadczenia Usług, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci przez Abonenta lub naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, w tym postanowień w zakresie obowiązków innych niż terminowe ponoszenie opłat, w szczególności ale nie wyłącznie, jeśli Abonent:
 - a) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową, w szczególności naraża na zniszczenie Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;
 - b) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 - c) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
 - d) uniemożliwia Przedstawicielowi Dostawcy wymianę lub naprawę Sprzętu lub Zakończenia Sieci lub usunięcia Usterki albo Awarii;
 - e) utracił tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana została zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki tytuł posiada;
 - f) w inny, rażąco sposób narusza postanowienia Umowy.
- Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi po bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń.
- 6. W przypadku, gdy Dostawca zawiesił świadczenie Usługi z przyczyn leżących po stronie Abonenta, zaś Abonent nie zaprzestanie naruszeń swoich zobowiązań, Dostawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
- 7. W przypadku wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Dostawcę, nie znajdą zastosowania okresy wypowiedzenia, a Abonentowi nie będą przysługiwać z tego tytułu żadne roszczenia względem Dostawcy.
- 8. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, w tym Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Abonent jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kosztów poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości związanych z dokonanymi przez Abonenta naruszeniami.
- 9. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- 10. W przypadku naruszenia postanowień ust. 9 powyżej, Dostawca wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu.
- 11. Dostawca obciąża Abonenta opłatą (karą umowną) za brak zwrotu Sprzętu w terminie 14 dni od zakończenia Umowy, za zniszczenie Sprzętu bądź za zwrot Sprzętu uszkodzonego.
- 12. Zapłata opłaty (kary umownej), o której mowa w ust. 11 powyżej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

XIII. USŁUGA SERWISOWA.

§ 23.

- 1. Dostawca 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 Usterki i Awarii,
 - c) techniczną pomoc, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i pakietach taryfowych stosowanych przez Dostawcę, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - e) rozpatrywanie reklamacji,
 - f) 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 wskazanym na Stronie internetowej Dostawcy,
 - b) e-mailem na adres podany w Umowie,
 - c) osobiście w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy przeznaczonym do obsługi publiczności.
- 3. Opłaty za połączenie z numerem Dostawcy nie będą wyższe, niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
- 4. 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.

5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, nie dłużej jednak niż w ciągu 48 godzin od dnia powiadomienia Dostawcy o Usterce albo 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.
6. Dostawca nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
7. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionemu Przedstawicielowi dostęp do Zakończenia Sieci oraz Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
8. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterki lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci, bądź wywołanych działaniem Dostawcy 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 lub będących następstwem używania Sprzętu lub korzystania z Usług niezgodnie z Umową, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy.
9. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu Dostawcy wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Sprzętu, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
10. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
11. Dostawca zastrzega prawo do przerw w świadczeniu Usług, nie dłuższych jednorazowo niż 6 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych, nie dłuższych jednak niż łącznie 36 godzin w kwartale. Przerwy te nie będą traktowane jako Awaria, ani Usterka. Dostawca informuje Abonenta o planowanych pracach, z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 3 dni, za pośrednictwem swojej Strony internetowej.
12. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 8 lit. b) powyżej, w tym za nieuzasadnione wezwanie Przedstawiciela, Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku.
13. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń na wniosek Abonenta, Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

XIV. REKLAMACJE. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW.

§ 24.

1. Dostawca jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usługi z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy Dostawcy 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 niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej "reklamującym".
3. Reklamację wnosi się:
 - a) w formie pisemnej,
 - b) ustnie do protokołu,
 - c) telefonicznie,
 - d) na adres poczty elektronicznej Dostawcy wskazany na Stronie internetowej,
 - e) na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług umożliwia 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 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 wniosek 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 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, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca 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. W takim przypadku Dostawcy nie przysługuje odszkodowanie za wypowiedzenie Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę 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 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 wnosić o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

XV. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG. OPŁATA W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY. SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.
§ 25.

1. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie Regulaminu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
2. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

§ 26.

1. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Abonent jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości sumy należnych Dostawcy 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. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje w przypadku:
 - a) wypowiedzenia Umowy przez Konsumenta przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
 - b) przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, w której Prezes UKE cofnął Dostawcy prawo do wykorzystywania zasobów numeracji, gdy istnieje bezpośrednie zagrożenie naruszenia w krótkim czasie interoperacyjności lub ciągłości świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych albo naruszenie takie nastąpiło,
 - c) w innych przypadkach wskazanych w Umowie.

§ 27.

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na Stronie internetowej Dostawcy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
2. Dostawca nie zapewnia szyfrowania informacji na poziomie łącza.
3. Abonent ma prawo zainstalować w swoim systemie oraz we własnym zakresie elementy kodowania danych.
4. 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.

XVI. BEZPIECZEŃSTWO SIECI.

§ 28.

1. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Dostawca dokonuje pomiaru ruchu w Sieci. Dostawca prowadzi pomiar ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci. Zastosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych, możliwych parametrów jakościowych Usługi, jednakże w okresie wdrożenia nowych rozwiązań inwestycyjnych może nastąpić chwilowe pogorszenie jakości świadczonych Usług. W Sieci stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Dostawcy.

2. Działania, jakie Dostawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:
 - a) w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, Dostawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi;
 - b) w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Dostawca jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Dostawca uprawniony jest do:
 - i. informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług;
 - ii. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
 - iii. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
 - iv. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
 - v. publikowania na Stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
3. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa wyżej w ust. 2.lit. b) powyżej może w szczególności polegać na:
 - a) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
 - b) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
4. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia Usług nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
5. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług Dostawcy, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
6. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia Usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej Usługi (SLA).
7. Zastosowanie przez Dostawcę ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Dostawcy z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi, Dostawca pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi, Dostawca nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w świadczeniu Usług.

XVII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 29.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Dostawca 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, wypełniania obowiązków ciążących na Dostawcy 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 przetwarza następujące dane transmisyjne:
 - a) połączenia głosowe, w tym o liczbie i rodzaju połączeń 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, 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. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Prawa Komunikacji Elektronicznej, kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 r. i dotyczy wyłącznie Umów zawartych od tej daty.