

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

§ 1

Postanowienia ogólne i przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwany dalej **Regulaminem**) określa szczegółowe zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez odpowiednio:
 - a. SIECI ŚWIATŁOWODOWE Sp. z o. o. z siedzibą w Boguszynie 76B, 57-300 Kłodzko, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000861196 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy KRS, REGON: 387083167, NIP: 8831870601, kapitał zakładowy w całości wpłacony 5 000 zł (zwaną dalej również: Operatorem lokalnym);
 - b. EVIO Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, 40-568, Ligocka 103/8, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000171054, REGON: 634497403, NIP: 7781410391, kapitał zakładowy 37 275 000,- zł;
 - c. EVIO Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, 40-568, Ligocka 103/8, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000377126, REGON: 301664164, NIP: 783-166-63-08, kapitał zakładowy 30.000,- zł (zwaną/zwanymi dalej również: EVIO), zwanymi dalej również - każdy z osobna: **Dostawcą** lub łącznie: **Dostawcami**. Reprezentantem Dostawców jest Operator lokalny, który działa na podstawie pełnomocnictwa.
2. Dostawcy świadczą Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Umowa określa Dostawcę (Dostawców) oraz zakres Usług świadczonych przez niego (nich) na rzecz poszczególnych Abonentów. Każdy z Dostawców określonych w Umowie ponosi wobec Abonenta indywidualną odpowiedzialność za realizację świadczonych przez siebie Usług.
3. Świadczenie Usług i korzystanie z nich odbywa się na podstawie: Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (zwanej dalej **Umową**), niniejszego Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwanego dalej **Regulaminem**), Cennika usług telekomunikacyjnych i serwisowych zawierającego wykaz Usług, Usług dodatkowych, w tym Pakietów i Taryf, i związanych z nimi cen i opłat (zwanego dalej **Cennikiem**), **Regulaminu promocji**, jeżeli Umowa zawarta zostanie na warunkach promocyjnych oraz Podsumowania warunków Umowy przekazanego na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy i stanowiącego jej integralną część z chwilą jej zawarcia (zwanego dalej **Podsumowaniem warunków**), a ponadto Zamówienia, jeżeli takowe zostało złożone w formie elektronicznej lub pisemnej.
4. Niniejszy Regulamin staje się integralną częścią Umowy, z chwilą jej zawarcia.

§ 2

Słownik definicji

Użyтым w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach promocji, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Dostawców nadaje się następujące znaczenie:

- a. **Abonament** – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za możliwość korzystania z Usług Dostawcy. Usługi objęte Abonamentem szczegółowo określa Umowa;
- b. **Abonent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która jest stroną Umowy z Dostawcą (działającego samodzielnie lub przez odpowiednio umocowanego Operatora lokalnego);
- c. **Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego, Dostawca;
- d. **Biuro Obsługi** – prowadzony przez Dostawcę lokal przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi dostępna jest w Serwisie internetowym;
- e. **Elektroniczny Panel Abonenta** – miejsce na serwerach Dostawcy udostępnione Abonentowi na potrzeby obsługi Umowy;
- f. **Gniazdo abonentkie** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;
- g. **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- h. **Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
- i. **Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Abonentowi Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym (pełny Okres rozliczeniowy) lub rozpoczynający się i kończący w wskazanych na fakturze dniach miesiąca, o ile Umowa nie stanowi inaczej (częstkowy Okres rozliczeniowy);
- j. **Oferta programowa** – gwarantowana liczba Programów telewizyjnych w Pakiecie z podziałem na kategorie tematyczne, stanowiąca integralną część Umowy;
- k. **Podstawowa obsługa serwisowa** – świadczone przez Dostawcę usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w tym nieodpłatna (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem serwis@sieciswiatlowodowe.pl oraz telefonicznie pod numerem **+48 74 818 99 99**;
- l. **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usługi, zwany także Taryfą;
- m. **Program** – program radiowy lub telewizyjny;
- n. **Przedstawiciel Dostawcy** – umocowana przez Dostawcę osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
- o. **Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Operatora lokalnego pod adresem www.gigafiber.pl wraz z podstronami, w tym indywidualnymi stronami elektronicznego Biura Obsługi;
- p. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna, którą dysponują Dostawcy, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawców do świadczenia Usług;
- q. **Siła wyższa** – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia takie jak wojny, katastrofy naturalne, strajki lub inne zjawiska lub czynniki uniemożliwiające świadczenie Usług przez Dostawców i leżące poza ich kontrolą;
- r. **Sprzęt** – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Dostawcę Usług (w szczególności modem, dekodery, aparat telefoniczny, router, terminal sieci optycznej, moduł CAM, karta dekodująca, piloty, zasilacze i kable), stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do użytkowania Abonentowi. Za Sprzęt w rozumieniu postanowień niniejszego Regulaminu uznaje się w szczególności telekomunikacyjne urządzenia końcowe udostępnione Abonentowi przez Dostawcę do korzystania, dla potrzeb świadczenia Usług objętych Umową. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio w przypadku Abonenta dysponującego własnym sprzętem;
- s. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem przez odpowiednio Dostawcę albo Dostawców (działających samodzielnie lub za pośrednictwem odpowiednio umocowanego Operatora lokalnego) w formie pisemnej lub formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym lub w udostępnionej Abonentowi formie dokumentowej;

- t. **Urządzenie** – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności odbiornik telewizyjny, telefon, router, urządzenia mobilne oraz komputer osobisty;
- u. **Usługa**– usługa dostarczania Sieci przeznaczonej do dostarczania programów telewizyjnych, do świadczenia usługi dostępu do Internetu lub do świadczenia usługi telefonicznej, w tym usługa przyłączenia, usługa telewizji, usługa dostępu do Internetu lub usługa telefonii stacjonarnej IP, w tym usługa aktywacji wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawców. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów, jak również wykaz Dostawców świadczących poszczególne Usługi na rzecz Abonenta określa Umowa;
- v. **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Dostawcę powiązane z Usługami, wskazane w Podsumowaniu warunków, Cenniku, Regulaminie lub w Umowie;
- w. **Usługa telefonii stacjonarnej IP** –oznacza usługę telekomunikacyjną świadczoną przez Operatora lokalnego na rzecz Abonenta, polegającą na transmisji głosu w czasie rzeczywistym po jego przetworzeniu na pakiety danych, w celu realizacji połączeń głosowych w ramach sieci Internet, a także połączeń z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych - w tym połączeń krajowych i zagranicznych przy pomocy Urządzenia podłączonego do sieci Internet, a także na odbiorze połączeń telefonicznych przy pomocy podłączonego do sieci Urządzenia;
- x. **Wykaz** – szczegółowy wykaz Programów telewizyjnych dostarczanych przez Dostawców w Pakiecie, niebędący częścią Umowy;
- y. **Zamówienie** – zakres Usług, które mają być przedmiotem przyszłej Umowy, składany Dostawcy w celu ustalenia przez niego możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenia takich możliwości lub określenia kosztów ich stworzenia.

§ 3

Zawarcie i czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej oferowanej przez Dostawcę, po spełnieniu przez osobę mającą zostać Abonentem warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Dostawca może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju, w tym o Usługę dodatkową. Konsument ma prawo wyboru formy, w jakiej zostanie zawarta Umowa spośród form oferowanych przez Dostawcę.
2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony. Dostawca informuje Abonenta na trwałym nośniku w formie pliku PDF wysłanym na adres e-mail lub na piśmie na adres korespondencyjny, jeśli Abonent nie wskazał adresu e-mail, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach taryfowych nie później niż w terminie 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta. Abonent może złożyć oświadczenie za pomocą wiadomości na adres email Dostawcy lub na piśmie w Biurze Obsługi lub na adres korespondencyjny Dostawcy, o braku woli przedłużenia Umowy na czas nieokreślony, najpóźniej przed terminem przedłużenia Umowy na czas nieokreślony. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu przedłużenia Umowy na czas nieokreślony. Z ważnych powodów, Dostawca może zapobiec przedłużeniu Umowy na czas nieokreślony, składając Abonentowi oświadczenie o rezygnacji z przedłużenia Umowy na czas nieokreślony, które powinno zawierać dane Abonenta oraz numer Umowy lub datę jej zawarcia oraz przyczynę rezygnacji z przedłużenia Umowy na czas nieokreślony. Oświadczenie dla swej skuteczności winno zostać doręczone Abonentowi najpóźniej na 1 (jeden) miesiąc kalendarzowy przed upływem okresu oznaczonego, na jaki Umowa została zawarta. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Umowa wygasa z ostatnim dniem okresu, na który została zawarta.
4. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
5. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.
6. Cennik obowiązujący u Dostawcy oraz Regulamin dostępne są na stronie internetowej Dostawcy. Dokumenty te, wraz z wzorem Umowy oraz odpowiednio Ofertą programową, Regulaminem Promocji, Podsumowaniem warunków Umowy przesyłane są przez Dostawcę przed zawarciem (zmianą zakresu) Umowy na wskazany przez Abonenta adres e-mail lub dostarczane jemu w wersji papierowej. Dodatkowo, dokumenty te mogą być udostępniane są w Elektronicznym Panelu Abonenta.

§ 4

Lokal

1. Dostawca może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów potwierdzających przysługiwanie Abonentowi odpowiedniego tytułu prawnego do Lokalu.
2. Dostawca zawrze Umowę obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci (jeśli jest wymagane) i aktywację Usług wyłącznie z osobą (podmiotem), której/mu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tego Lokalu. Dostawca może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy, w uzgodnionym terminie, dostęp do Sprzętu oraz innych elementów Sieci znajdującej się w Lokalu, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego świadczenia Usług i funkcjonowania Sieci, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

§ 5

Abonent

1. Umowa jest zawierana:
 - a. w imieniu Dostawcy przez umocowanego przez niego Przedstawiciela Dostawcy,
 - b. przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
2. Zawarcie Umowy jest uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - a. w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, adres zamieszkania, adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numer ewidencji PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych,

- b. w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.
3. Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy,
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, 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.2020.389); Dostawca powiadomi Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnego Abonamentu. Dostawca może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany Abonentowi do używania.
5. Dostawca uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności, w formie pisemnej. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawcy do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu lub Umowy. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od otrzymania pisemnego wezwania Dostawcy.
6. Dostawca zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawcy wynikających z Umowy.
7. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli osoba (podmiot) zawierająca/y Umowę lub dokonująca/y Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
8. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.
9. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta treści o charakterze bezprawnym.
10. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a. naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b. rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - c. działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - d. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - e. rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - f. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
 - g. korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
11. Dostawca zaleca Abonentowi:
 - a. dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, korzystanie z oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
 - b. zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
 - c. stosowanie do kont pocztowych oraz innych aplikacji i usług internetowych wymagających podania hasła, bezpiecznych haseł o odpowiedniej długości i złożoności,
 - d. Dostawca zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenie świadczenia Usług bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 9 lub ust. 10 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
12. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 6

Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Każdy z Dostawców będzie świadczył Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy i w zakresie określonym jej postanowieniami, w tym określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Dostawca uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego odtwarzania programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawcę uprawnień.
3. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie sieci Dostawcy przez posesję bądź lokal Abonenta oraz przeprowadzenie przez Przedstawicieli Dostawcy prac w Lokalu niezbędnych dla przyłączenia, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu, o ile przyłączenie jest wymagane do świadczenia Usług objętych Umową.
4. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Dostawcy, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia w możliwie najkrótszym czasie.
5. Przedstawiciele Dostawcy nie są zobowiązani do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego konfiguracji. Dostawca nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
6. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Dostawcy. Za przyłączenie kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu, Abonent ponosi opłaty tak jak za podłączenie pierwszego Gniazda zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Gniazd abonenckich w Lokalu wyznacza oferta Dostawcy oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.
7. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas Abonament ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi w danym miesiącu. Opłaty za Usługi dodatkowe o charakterze stałym ustala się odpowiednio, o ile Cennik nie stanowi inaczej.

§ 7

Sprzęt

1. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu pozostają własnością Dostawcy wskazanego w Umowie.
2. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w Umowie.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.

4. Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również przyłączenie potwierdzone zostaną w protokole odbioru, podpisanym przez Abonenta.
5. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
6. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Podczas wyłączeń atmosferycznych Sprzęt i Urządzenia powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
7. Abonent zobowiązany jest powiadomić Przedstawiciela Dostawcy – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
8. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 6. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Dostawca, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
9. W przypadku sporu co do zasadności naliczenia kosztów naprawy Sprzętu z winy Abonenta, klasyfikacji uszkodzenia Sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona niezależny rzeczoznawca. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenia powstały z winy Abonenta, Dostawca może go obciążyć kosztami ekspertyzy. Dostawca może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
10. Operator lokalny ma prawo wprowadzenia ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, w szczególności z możliwości zmiany parametrów transmisji danych, parametrów bezpieczeństwa, separacji sieci oraz podłączenia akcesoriów, celem zapewnienia ciągłości i jakości dostarczanych Usług.
11. Cennik określa rodzaj Sprzętu udostępnianego Abonentowi w ramach Abonamentu, a ponadto rodzaju Sprzętu za który pobierana jest odrębna opłata.

§ 8

Zasady zwrotu Sprzętu

1. Abonent zobowiązany jest na swój koszt i ryzyko zwrócić Sprzęt do Biura Obsługi, w terminie 10 dni od dnia wygaśnięcia Umowy.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt i ryzyko Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu Usług skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 14 dni od dnia tej zmiany. Dostawca uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
3. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawcy. Jeżeli Dostawca wydał Sprzęt w Lokalu Abonenta wówczas Przedstawiciel Dostawcy odbierze go z Lokalu, chyba że Abonent dobrowolnie sam zwróci Sprzęt Dostawcy.
4. Na zasadach określonych w Cenniku Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym odpowiednio w ust. 1 albo ust. 2 powyżej. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Sprzętu, udostępnionego Abonentowi. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości powoływanego Sprzętu.

§ 9

Awarie

1. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych, w godzinach 8:00 – 16:00, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określa termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
2. Za obniżenie jakości świadczonych Usług spowodowanych Awarią uznaje się brak dostępności lub obniżenie jakości zadeklarowanych dla danego Pakietu Usług przez okres dłuższy niż 1 dobę i krótszy niż jeden pełny Okres rozliczeniowy, liczoną od momentu zgłoszenia i mierzoną w następujący sposób:
 - a. dla usługi dostępu do Internetu lub usługi telefonii stacjonarnej IP: prędkość transmisji od wybranych serwerów i routerów brzegowych Dostawcy bądź innych operatorów mierzona w obecności technika Dostawcy poprzez usługę FTP i http dla pliku o wielkości minimum 500 Mb,
 - b. dla usługi telewizji: wykaz faktycznie dostępnych dla Abonenta Programów w momencie zgłoszenia stwierdzona przez technika Dostawcy.
3. Za trwałe obniżenie jakości świadczonych Usług uznaje się brak dostępności Usługi lub obniżenie jakości parametrów określonych w ust. 2 wyżej przez okres co najmniej jednego pełnego Okresu rozliczeniowego.
4. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Przedstawiciela Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
5. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, Abonentowi przysługuje:
 - a. prawo zwrotu Abonamentu za okres, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług, lub
 - b. prawo do kary umownej.
6. Prawo zwrotu Abonamentu przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, określonej w ust 2 albo ust. 3 powyżej.
7. Prawo do kary umownej przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy pełny dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, określonej w ust 2 albo ust. 3 powyżej.
8. Zwrot Abonamentu lub zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu zwrotu Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 14 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).
9. W celu dochodzenia zwrotu Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
10. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

§ 10

Usługi

1. Za przyłączenie oraz aktywację Usług Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Dostawca rozpoczyna naliczanie należnego mu Abonamentu z chwilą aktywacji Usług.
2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nieobjętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to opłat za świadczenie Usług dodatkowych oraz z opłat z tytułu usług serwisowych niewchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.

3. W ramach Abonamentu świadczone są wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe zapewniające dostęp do Usługi. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Dostawca zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca zapewnia:
 - a. cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci,
 - b. bieżącą naprawę Awarii,
 - c. techniczną pomoc przy usuwaniu Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - d. uzyskiwanie, w tym telefonicznie, informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - e. rozpatrywanie reklamacji,
 - f. informacje o fakturach, dokumentach i zdarzeniach, za pośrednictwem strony www Dostawcy, poczty elektronicznej, telefonu lub Elektronicznego Panelu Abonenta.
5. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług na stronie internetowej Dostawcy, pod numerem telefonu biura Dostawcy, e-mailem na adres podany w Umowie lub osobiście w Biurze Obsługi.
6. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres e-mail lub papierowo na adres Abonenta.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci Dostawcy, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem 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, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową, w tym Regulaminem, i Instrukcjami użytkownika Sprzętu, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy.
8. Dostawca świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę na jego stronie internetowej. Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu lub Taryfy, wedle transferów od i do Sprzętu, określonych i gwarantowanych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie. Pomoc techniczna Dostawcy świadczona jest w czasie działania Biura Obsługi podanych na stronie internetowej Dostawcy.
9. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania jakie Dostawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w niniejszym Regulaminie.
10. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
11. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usług, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa.
12. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci:
 - a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,
 - b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii.
13. Procedury opisane w ust. 12 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 12 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
14. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawca może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta dostępnego za pośrednictwem Serwisu internetowego. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym.
15. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywać Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrzucić niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 14 w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
16. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 14 w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
17. Dostawca deklaruje następujące dane dotyczące jakości usługi dostępu do Internetu:

Nazwa Pakietu	Prędkość pobierania			Prędkość wysyłania		
	maksymalna	zwykle dostępna	minimalna	Maksymalna	zwykle dostępna	minimalna
Fiber 300	300 Mbps	210 Mbps	90 Mbps	30 Mbps	25 Mbps	20 Mbps
Fiber 600	600 Mbps	420 Mbps	180 Mbps	60 Mbps	55 Mbps	40 Mbps
Fiber 1000	1000 Mbps	700 Mbps	300 Mbps	100 Mbps	70 Mbps	30 Mbps

- a. gdzie minimalna prędkość oznacza najniższą prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Dostawca zobowiązuje się zapewnić Abonentowi przez cały czas dostępności usługi dostępu do Internetu,
- b. maksymalna prędkość oznacza 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 dostępna prędkość oznacza prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przez co najmniej okres świadczenia usługi dostępu do Internetu, obliczona z zastosowaniem poziomu dostępności usługi dostępu do Internetu w czasie doby wynoszącego 70 %.

Minimalna, zwykle dostępna oraz maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych są dostępne przy bezpośrednim, tj. za pomocą kabla, połączeniu Sprzętu przyłączonego do Gniazda abonenckiego, 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.

18. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu jest uzależniona od Pakietu posiadanego przez Abonenta, stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, ograniczeń technicznych, stanu technicznego, parametrów technicznych lub konfiguracji Urządzenia, w tym routera niebędącego Sprzętem, równoczesnego korzystania z usługi dostępu do Internetu z użyciem kilku Urządzeń, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji w Urządzeniu aplikacji skutkujących obniżeniem prędkości transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału usługi do Internetu, ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, krótkotrwałego wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci wynikającego z jej specyfiki technologicznej, nagłego wzrostu popularności danej treści, aplikacji czy usługi lub wymagań określonych przez dostawców treści, aplikacji lub usług.
19. Znaczne odstępstwa od zapewnianych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wymaganych przez ich dostawców.
20. Na jakość Usługi, w tym także na korzystanie z treści, aplikacji lub usług, mają wpływ: prędkość transmisji danych, opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów transmisji danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, zależnie od kategorii lub specyfiki poszczególnych treści, aplikacji lub usług. Szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mbps pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mbps pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów dostępu do Internetu (dla każdego Urządzenia osobno):
 - a. usługi telefoniczne VoIP - 64 kbps pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - b. przeglądanie stron www - 1 Mbps pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - c. oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mbps pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - d. oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mbps pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - e. oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mbps pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - f. rozmowy wideo HD – 1,5 Mbps pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - g. gry sieciowe w czasie rzeczywistym - 2 Mbps pobierania i 1,5 Mbps wysyłania, opóźnienie 30 ms.
21. W celu utrzymania optymalnych warunków świadczenia usługi dostępu do Internetu, Dostawca może stosować środki monitorowania ruchu oraz środki zarządzania ruchem w Sieci takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Nie mają one wpływu na jakość treści, aplikacji lub usług dostępnych w ramach usługi dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Dopuszcza się stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi i nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
22. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług lub szczególnych ich kategorii, ani nie ingerują w nie, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:
 - a. zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
 - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
 - c. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej usługi dostępu do Internetu, w szczególności wydłużenie opóźnienia, wahania opóźnień transmisji danych, utratę pakietów danych, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie lub mogą uniemożliwić dostęp do treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji lub mogą mieć wpływ na funkcjonalność usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem usługi dostępu do Internetu. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, ani nie wpływają na prywatność Abonenta, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia opisanych powyżej celów.
23. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Dostawcę (Dostawców) innych usług niewchodzących w zakres usługi dostępu do Internetu 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.
24. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości tej usługi, a wykonaniem opisanym powyżej w ust. 17 - 24 powyżej, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy z Konsumentem.
25. W przypadkach stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 17 - 24 powyżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują środki ochrony prawnej opisane w § 9 Regulaminu, a ponadto środki niewymienione w niniejszym Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują one między innymi prawo żądania naprawienia szkody, zapłaty kary umownej (jeśli została ona zastrzeżona w Umowie), prawo żądania wykonania Umowy lub prawo do odstąpienia od Umowy (w razie zwłoki w wykonaniu Umowy).
26. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
 - a. termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 9 ust. 1 Regulaminu,
 - b. termin rozpoczęcia świadczenia Usługi lub czas wstępnego przyłączenia Usługi, gdy jest ono konieczne zgodnie z warunkami określonymi przez Dostawcę, oznaczony w Umowie,
 - c. dostępność Usługi rozumiana w ten sposób, że Usługa świadczona jest przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu,
 - d. w przypadku usługi telewizyjnej gwarantowana liczba Programów telewizyjnych w Pakiecie z podziałem na kategorie tematyczne, a w przypadku usługi dostępu do Internetu parametry jakości usługi wskazane w ust. 17 powyżej.
27. W przypadku, gdy konsument zawiera z Dostawcą umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii (w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej) wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, postanowienia Umowy lub Regulaminu dotyczące:
 - a. automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
 - b. zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy,
 - c. zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Dostawcy,
 - d. prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie,- stosuje się do wszystkich Usług objętych taką umową.

28. Jeżeli umowę określoną w ust. 1 zawiera niebędący konsumentem Abonent, będący mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, postanowienia ust. 1 stosuje się z wyłączeniem pkt d).
29. Jeżeli konsument ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Dostawcę, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą umową.
30. W przypadku złożenia przez konsumenta zamówienia na dodatkowe Usługi termin obowiązywania umowy, o której mowa w ust. 1, nie ulega przedłużeniu, chyba że konsument wyraził na to zgodę

§ 11

Warunki płatności

1. Wszelkie płatności należne Dostawcom od Abonenta z tytułu realizacji Umowy płatne będą na podstawie faktury. Płatność dokonywana będzie wyłącznie na rachunek bankowy wskazany na fakturze stanowiącej podstawę tej płatności lub w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Listę udostępnionych kas Dostawcy, jak również innych wskazanych podmiotów Dostawca umieszcza w Serwisie internetowym.
2. Faktura zawiera informacje o:
 - a. opłatach za Usługi świadczone przez Dostawców na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
 - b. wykaz Usług świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura, w tym informacje o numerach wykorzystywanych do świadczenia usług o podwyższonej opłacie, z których Abonent skorzystał oraz informację o stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, gdzie prowadzony jest rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usług o podwyższonej opłacie, jak również wzmiankę o możliwości złożenia żądania określonego w art. 64a Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne.
3. Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług – wraz z fakturą wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
4. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu, na podstawie faktury udostępnianej w Elektronicznym Panelu Abonenta lub na dekodерze cyfrowym, z góry, nie później niż do 10 dnia miesiąca, w którym świadczona jest dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za połączenia, uiszczane być winny z dołu, do 10 dnia Okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone. Przewidziane w Cenniku opłaty za przyłączenie lub aktywną Usług należne są w terminie wskazanym na fakturze, nie krótszym jednak niż 7 dni od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.
6. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi przed dniem wygaśnięcia Umowy.
7. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Dostawcy, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie stanowiących dwukrotność odsetek ustawowych za opóźnienie (art. 481 § 21 Kodeksu cywilnego) i mają zastosowanie także w przypadku opóźnienia w transakcjach handlowych.
8. W przypadku wystąpienia opóźnienia dłuższego niż 7 dni od terminu płatności Dostawca może ograniczyć parametry Usług, w szczególności Usługi dostępu do Internetu. Przywrócenie parametrów następuje niezwłocznie po zaksięgowaniu wpłaty i rozliczeniu należności po stronie Dostawcy.

§ 12

Sposób windykacji należności

1. W stosunku do Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności, prowadzone są czynności windykacyjne.
2. W ramach windykacji pozasądowej, Dostawca usług wysłał do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności ze wskazaniem terminu płatności. Wezwanie zawiera informacje, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
3. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta po skierowaniu do niego wezwania do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca przechodzi do windykacji sądowej.
4. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą wymagalnych należności, Dostawca ma prawo ograniczyć Abonentowi świadczenie Usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie świadczenia Usług może polegać na zablokowaniu inicjowania usług (połączenia wychodzące) lub korzystania z transmisji danych. Warunkiem ograniczenia świadczenia Usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności z wyznaczeniem terminu co najmniej 7 dni. Ograniczenie świadczenia usług nie obejmuje połączeń z numerami alarmowymi.
 - a. Jeżeli po upływie 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu kolejnych 3 dni. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi, Abonent może korzystać wyłącznie z połączeń alarmowych.
 - b. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiszczył należności nieobjęte reklamacją.
 - c. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.
 - d. Dostawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, Dostawca powiadamia Abonenta, wyznaczając mu kolejny 7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.
 - e. Wszelkie powiadomienia wskazane w ust. 4-4d powyżej doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez Dostawcę.

5. Postanowien ust. 4-4d nie stosuje się w przypadku, w którym Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim wypadku Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego Abonenta z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni, i bezskutecznego upływu tego terminu.
6. Przyznane Dostawcy przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej), poniesie Abonent jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w prawomocnym wyroku lub w nakazie zapłaty.

§ 13

Usługa telewizji

1. Usługa telewizyjna dostępna jest wyłącznie dla Abonentów i świadczona jest przez Dostawców. Polega ona na dostarczaniu Programów telewizyjnych przy wykorzystaniu technologii IPTV.
2. W przypadku braku odmiennych zapisów Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji, zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z usługi telewizyjnej, przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia.
3. Liczbę Programów telewizyjnych gwarantowaną w poszczególnych Pakietach z podziałem na kategorie tematyczne, określa Oferta programowa.
4. W celu prawidłowego świadczenia przez Dostawców usługi telewizyjnej niezbędne jest korzystanie z dekodera lub modułu CAM określonego przez Dostawcę.
5. W ramach świadczonej usługi telewizyjnej w Pakietach SMART PLUS, OPTIMUM oraz PLATINUM dostępne są nieodpłatnie na wybranych kanałach dodatkowe funkcjonalności dekodera takie jak: ePVR -nagrywanie w chmurze, nagrane audycje dostępne są przez 7 dni od daty premiery; CATCHUP TV- możliwość oglądania audycji przez 3 dni od daty ich premiery; TIMESHIFT- zatrzymanie lub cofanie oglądanego programu; START OVER- obejrzyj od początku audycję, która już się rozpoczęła, funkcja aktywna do 3 godzin wstecz. Wymienione powyżej dodatkowe funkcjonalności nie stanowią części Umowy i nie są objęte gwarancją Dostawców.

§ 14

Usługa dostępu do Internetu

O ile postanowienia Umowy nie stanowią jednoznacznie odmiennie:

1. Usługa dostępu do Internetu jest świadczona przez Operatora lokalnego.
2. Operator lokalny nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta.
3. Operator lokalny nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Urządzenia oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają zobowiązań Dostawcy określonych w § 10 ust. 16-17 powyżej oraz zasad odpowiedzialności Dostawców z tytułu świadczenia Usług, wynikających z Kodeksu cywilnego.
4. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do Internetu ma prawo do złożenia wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia tej usługi, w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu. Dostawca przejmujący świadczenie usługi dostępu do Internetu, aktywuje usługę w możliwie najkrótszym terminie, uzgodnionym z Abonentem, jednakże nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku. Wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu dostępny jest w Biurze Obsługi.
5. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o którym mowa powyżej, z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje prawo do jednorazowego odszkodowania od tego dostawcy usługi, za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonego według rachunków z trzech ostatnich okresów rozliczeniowych.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o którym mowa powyżej, z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje prawo do jednorazowego odszkodowania od tego dostawcy usługi, za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonego według rachunków z trzech ostatnich okresów rozliczeniowych.

§ 15

Usługa telefonii stacjonarnej IP

O ile postanowienia Umowy nie stanowią jednoznacznie odmiennie:

1. Usługa telefonii stacjonarnej IP jest świadczona przez Operatora lokalnego. Usługa telefonii stacjonarnej IP to usługa polegająca w szczególności na umożliwieniu uzyskania połączeń określonych w Cenniku, przy pomocy Urządzenia lub Gniazda abonenckiego.
2. Operator lokalny przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny, identyfikujący Urządzenie Abonenta w Sieci, o ile Abonent nie wnioskował o przeniesienie numeru od poprzedniego dostawcy.
3. W ramach jednej opłaty abonamentowej za Usługę stacjonarnej telefonii IP możliwe jest korzystanie wyłącznie z jednego numeru telefonicznego.
4. Usługa stacjonarnej telefonii IP zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej.
5. Operator lokalny zapewnia możliwość ukrycia prezentacji identyfikacji linii wywołującej na wniosek Abonenta wyłącznie o ile będzie to technicznie możliwe.
6. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, przy czym w przypadku, w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator lokalny uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku.
7. Zawierając Umowę z przeniesieniem do Operatora lokalnego numeru telefonicznego, w związku ze zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Operator lokalny zachowuje tryb wskazany w odpowiednim rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 73 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
8. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług, może rozwiązać Umowę o świadczenie Usług telefonii stacjonarnej bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości Abonamentu za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonego o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
9. Usługa telefonii stacjonarnej IP zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Operator lokalny nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia, wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.
10. Operator lokalny zapewnia, na żądanie Abonenta, możliwość:
 - a. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - b. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - c. umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
11. Dostawcy zapewniają Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia w Umowie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Dostawcy będą obowiązani do:

- a. natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego osiągnięcia,
 - b. zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
12. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego w sposób określony w ust. 11, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego. Dostawcy zapewniają co najmniej 4 progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 zł.
13. Obowiązek opisany w ust. 11 lit. a uważa się za wykonany, jeżeli Dostawcy wykonają co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
14. Dane identyfikujące Abonenta mogą być ujawniane za pośrednictwem służb informacyjnych Dostawcy, a także zamieszczone w spisie abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej, jeżeli Abonent wyrazi na to zgodę. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie abonentów mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.

§ 16

Zmiana Lokalu, utrata praw do Lokalu

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w zasięgu Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu. Koszt przeniesienia jest rozpatrywany indywidualnie dla każdego przypadku.
2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę na podstawie kryteriów określonych w ust. 3 poniżej.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejście praw i obowiązków z Umowy w przypadkach opisanych Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy. Dostawca może także uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez dotychczasowego Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy.

§ 17

Odpowiedzialność

1. Dostawcy ponoszą odpowiedzialność względem Abonenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach wynikających z Umowy, w tym Regulaminu, Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. wszelkie dopuszczalne czynności zrealizowane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - b. nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę;
 - c. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci i jakiegokolwiek treści pozyskiwane przez Abonenta;
 - d. szkody wywołane wskutek ingerencji Abonenta lub osób trzecich w sieć, oprogramowanie, urządzenia, Sprzęt bez zgody Dostawcy.
 - e. formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
 - f. zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

§ 18

Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej biuro@sieciswiatlowodowe.pl
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§19

Odpowiedź na reklamację

1. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 18 ust. 5 lit. g,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 - g. informację o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu i organie właściwym do jego rozstrzygnięcia (Prezesie UKE), albo
 - h. informację o odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązania sporów konsumenckich.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 18 ust. 11 oraz § 19 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 18 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Dostawca jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, chyba że z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§ 20

Zawieszenie świadczenia Usług

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat.
2. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania:
 - a. zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności,
 - b. narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w § 21 ust. 4. Dostawca może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód.
3. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 2 Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

§21

Rozwiązanie Umowy

1. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawca obciąża Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązanie następuje z winy Dostawcy) lub przez Dostawców z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku uregulowanego w sposób szczególny w § 22 Regulaminu.
2. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas określony, zmiana Pakietu na wyższy dodanie bądź odjęcie usługi opcjonalnej realizowane jest bez żadnych zobowiązań. W przypadku przejścia na Pakiet niższy (tańszy) Abonent zobowiązany jest do zwrotu różnicy kwot ulgi przypadającej pomiędzy Pakietami, proporcjonalnie do pozostałego okresu Umowy.
3. Świadczenie Usług w zmienionej opcji Usługi następuje od kolejnego pełnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług.
4. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadkach opisanych w § 7 ust. 3 Umowy, w zakresie w którym będzie do proporcjonalnie i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawca w zakresie świadczonej przez siebie Usługi może dokonać:
 - a. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - b. przerwać lub ograniczyć świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
5. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowien zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
6. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 8 Regulaminu, jak również może być zobowiązany do zwrotu ulg oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w niniejszym Regulaminie.
7. Niezależnie od innych uprawnień przewidzianych Umową, Regulaminem, innymi dokumentami umownymi lub przepisami prawa, konsumentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie.
8. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że konsument zawarł umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, tj. umowę określoną w art. 305 ust. 1 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
9. W przypadku umowy wskazanej w ust. 2, prawo jej wypowiedzenia przed upływem okresu obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez Dostawcę, obejmuje wszystkie Usługi objęte tą umową.

§ 22

Odstąpienie od Umowy

1. W przypadku Umowy zawartej poza Biurem Obsługi, Konsumentowi na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.
2. W przypadku Umowy zawartej na odległość, Konsumentowi na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.
3. W przypadku, gdy na wyraźne żądanie Konsumenta świadczenie Usługi zostało rozpoczęte przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1 lub 2 Regulaminu, Konsument może odstąpić od Umowy, lecz jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę należną do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi wymaga się, by oświadczenie Konsumenta zostało złożone na trwałym nośniku w rozumieniu odrębnych przepisów prawa.
4. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 lub 2, wystarczy wysłanie do Dostawcy oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie można złożyć na piśmie lub w formie dokumentowej wskazanej w Umowie. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest doręczany Konsumentowi wraz z Umową.
5. W razie złożenia oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu, Umowa uważana jest za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co Strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie nie pogorszonym ponad zwykłe użycie.
6. W zakresie nieuregulowanym w Umowie i Regulaminie Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).
7. Odstąpienie od Umowy uregulowane w niniejszym paragrafie może nastąpić również wyłącznie w odniesieniu do poszczególnych Usług wskazanych w Umowie, z zastrzeżeniem, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
8. W przypadku, gdy Abonentem jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą i strony w Umowie zgodnie oświadczają, że jej zawarcie następuje bezpośrednio w związku z prowadzoną przez Abonenta działalnością gospodarczą, lecz ta Umowa nie ma dla Abonenta charakteru zawodowego wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Abonenta działalności gospodarczej udostępnionej na podstawie przepisów o CEiDG, takiemu Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej poza Biurem Obsługi lub na odległość, w terminie 14 dni od jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Postanowienia ust. 3- ust. 7 powyżej stosowane będą odpowiednio.

§ 23

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych są podmioty zaangażowane w świadczenie Usług. W zakresie usługi dostępu do Internetu lub usługi telefonii stacjonarnej IP podmiotem tym są: SIECI ŚWIATŁOWODOWE Sp. z o. o. z siedzibą w Boguszynie 76B, 57-300 Kłodzko, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000861196 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy KRS, REGON: 387083167, NIP: 8831870601, kapitał zakładowy w całości wpłacony 5 000 zł, zwana dalej SIECI ŚWIATŁOWODOWE, a w zakresie usługi telewizyjnej także EVIO Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, 40-568, Ligocka 103/8, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000171054, REGON: 63449 w Katowicach, 40-568, Ligocka 103/87403, NIP: 7781410391, kapitał zakładowy 37 275 000, - zł oraz EVIO Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, 40-568, Ligocka 103/8, wpisana do rejestru

przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000377126, REGON: 301664164, NIP: 783-166-63-08, kapitał zakładowy 30 000, - zł, zwane dalej łącznie EVIO.

2. Podmioty wskazane w ust. 1 powyżej łącznie zwane dalej będą Administratorami.
3. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa:
 - a. prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorami, a Abonentem przez czas trwania tej Umowy;
 - b. po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne do celu realizacji uprawnień windykacyjnych, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora;
 - c. podjęcia działań na żądanie Abonenta, którego dane dotyczą przed zawarciem Umowy, w tym w celu dokonania weryfikacji w zakresie możliwości świadczenia usług Abonentowi;
 - d. marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratorów, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga uprzedniej zgody Abonenta;
 - e. spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr. 121, poz. 591z późn. zm.), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w innych właściwych przepisach prawa (łącznie tzw. „retencja danych”)
4. Administratorzy niniejszym informują, iż celem świadczenia usług dopasowanych do preferencji Abonenta, dokonują zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Administratorów, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratorów, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji. Konsekwencją podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w szczególności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje w zakresie wykonywanych połączeń, oglądania skonkretyzowanych Programów telewizyjnych, czy terminowej spłaty należności wobec Administratorów.
5. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy. Podanie danych osobowych w celu promocji i marketingu własnych usług, przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących (tj. poprzez wysłanie oferty promocyjnej za pośrednictwem SMS czy wiadomości e-mail) jest dobrowolne, a ich niepodanie spowoduje wyłącznie niemożliwość bieżącego zapoznania się z ofertami promocyjnymi usług Administratorów.
6. Odbiorcą danych osobowych będą między innymi podmioty świadczące usługi na rzecz Administratorów z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, usługi serwisowe, podmioty świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratorów w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania, a także inni administratorzy danych, którym na podstawie stosownych umów o powierzenie przekazano dane dla wspólnego wykonania obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
7. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorach obowiązków retencji danych lub w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratorów. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat. Dane Abonenta przetwarzane na podstawie zgody Abonenta będą przetwarzane do czasu jej wycofania.
8. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
9. Dostawca przetwarza dane transmisyjne Abonenta, w tym dane lokalizacyjne wskazujące położenie geograficzne Urządzenia, na potrzeby realizacji Umowy, tj. do celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, wypełniania obowiązków ciężących 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.
10. Oprócz danych o lokalizacji Urządzenia, Dostawca przetwarza następujące dane transmisyjne:
 - a. o połączeniach głosowych i wiadomościach tekstowych, w tym o liczbie i rodzaju połączeń i wiadomości wychodzących, przychodzących, o czasie trwania połączenia, o numerach, z którymi kontaktował się Abonent;
 - b. o czasie trwania sesji internetowych, ilości transferowanych danych, o adresach odwiedzanych stron internetowych, aktywnościach użytkownika na tych stronach, rodzaju używanej technologii, typie dostępu, identyfikatorach urządzenia końcowego, za pomocą którego wykonywane jest połączenie z Siecią, o systemie operacyjnym na urządzeniu końcowym.
11. Dane transmisyjne są przetwarzane w czasie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń i wykonywania obowiązków przewidzianych przepisami prawa.

§ 24

Sądownictwo polubowne, mediacje

Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcami wynikający z tytułu świadczonych Usług, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie to prowadzi, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesów Konsumenta, Prezes UKE, uprawniony w tym zakresie z mocy ustawy z dnia 23 września 2016 roku – o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-pocztowe/dochodzenie-rozszcen/adr-menu/>.

§ 25

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie oświadczenia dotyczące wypowiedzenia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy wymagają złożenia ich każdej ze Stron, a w przypadku gdy oświadczenie składa Abonent – Dostawcy.
2. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w

terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres do korespondencji lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

3. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w Serwisie internetowym oraz w Biurze Obsługi.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 r. i obowiązuje dla Umów i Aneksów zawartych od tej daty.