

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH SKYNET SP. Z O.O.

I. Wstęp oraz definicje

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, w wybranych przez Abonenta Pakiecie taryfowym przez Dostawcę usług – Skynet Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Człuchowskiej 66, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000675990 w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego NIP 118-16-26-429, REGON 017495570. adres korespondencyjny i Biura Obsługi Klienta: ul. Warszawska 410, kod pocztowy: 05-082 Zielonki, e-mail: biuro@skynet.net.pl, www.skynet.net.pl, telefon: 48 22 4871000, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE pod nr 3212.
 2. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
 3. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy z Dostawcą, na rzecz której świadczone są usługi telekomunikacyjne,
 - 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach a w przypadku Usług mobilnego Internetu lub Usługi głosowej w ramach transmisji danych – przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych,
 - 3) **Awaria** – techniczna wada sieci Dostawcy, całkowicie uniemożliwiająca świadczenie Usługi,
 - 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługi Abonentów w lokalu Dostawcy. Informacje na temat lokalizacji BOK znajdują się na stronie internetowej,
 - 5) **Cenniki** – łącznie cenniki świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, w tym mobilnego dostępu do Internetu – dalej **Cennik usług**, usług telefonii w sieci stacjonarnej – dalej **Cennik usług telefonii**, cennik usług telewizyjnej – dalej **Cennik telewizyjnej**, cennik dla mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych oraz wiadomości multimedialnych – dalej **Cennik dla usług głosowych**, stanowiące zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług,
 - 6) **Dodatkowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu Danych dostępnego w ramach Usługi mobilnego Internetu na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu Danych przyznanego przez Operatora w ramach Pakietu Fly Mobile, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych,
 - 7) **Dostawca** – Skynet Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Człuchowskiej 66, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000675990 w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego NIP 118-16-26-429, REGON 017495570. adres korespondencyjny i Biura Obsługi Klienta: ul. Warszawska 410, kod pocztowy: 05-082 Zielonki, e-mail: biuro@skynet.net.pl, www.skynet.net.pl, telefon: 48 22 4871000, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE pod nr 3212.,
 - 8) **E-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronie internetowej Dostawcy aplikacja umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta,
 - 9) **Karta SIM (w tym także Karta USIM)** – karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do usług świadczonych przez Dostawcę, posiadająca własny numer, kod PIN oraz kod PUK,
 - 10) **Kaucja** – kwota wpłacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności należących z rzecz Dostawcy usług,
 - 11) **Konsument** – Abonent będący osobą fizyczną dokonujący z Dostawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - 12) **Limit Danych** – limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu, uwzględniający ponadto dokonane przez Dostawcę Dodatkowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi mobilnego Internetu zostaje ograniczone,
 - 13) **Limit kredytowy** – określona w Regulaminie lub w regulaminach promocji kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Dostawcy do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy, w tym żądanie wpłaty Kaucji,
 - 14) **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
 - 15) **Numer Identyfikacyjny** – numer umowy - niepowtarzalny numer nadany przez Dostawcę usług, umożliwiający weryfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, przydzielany w trakcie zawierania Umowy,
 - 16) **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta w sieci Dostawcy przypisany do Karty SIM/USIM,
 - 17) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług,
 - 18) **Pakiet Danych** – zakres Usługi mobilnego Internetu oraz Usługi głosowej, określony w Cenniku,
 - 19) **Pakiet Taryfowy** – zakres Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta,
 - 20) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - 21) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy,
 - 22) **Podstawowy Pakiet Danych** – aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu Aktywacji (tj. przykładowo Pakiet Danych aktywowany 15 dnia miesiąca będzie aktywny do końca 14 dnia następnego miesiąca), który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją,
 - 23) **Dodatkowy Pakiet Danych** – oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywany w dowolnym czasie, na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych,
 - 24) **PIN** – osobisty numer identyfikacyjny,
 - 25) **Polkomtel** – Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będący głównym operatorem Sieci infrastrukturalnej z użyciem której Dostawca usług świadczy Usługi mobilnego Internetu oraz Usługę głosową,
 - 26) **Programy** – uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regulaminie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej),
 - 27) **PUK** – osobisty numer odblokowujący,
 - 28) **Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych,
- 29) **Set Top Box / STB / Dekoder** – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. STB może zostać wydzierżawiony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usług telewizyjnej,
 - 30) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi,
 - 31) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta oraz Dostawcę usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki,
 - 32) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. telefon, dekodery, Set Top Box, router) sprzedane Abonentowi w związku ze świadczeniem Usługą, na mocy postanowień Umowy, lub oddane Abonentowi nieodpłatnie do użytkowania, na czas obowiązywania niniejszej Umowy,
 - 33) **Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD,
 - 34) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskana przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług,
 - 35) **TV Panel** – serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu,
 - 36) **Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta z Dostawcą,
 - 37) **Umowa zawierana na odległość** – Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie,
 - 38) **Umowa zawierana poza lokalem Dostawcy usług** – Umowa z Konsumentem zawarta:
 - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług;
 - b) w wyniku przyjęcia oferty przez Konsumenta w warunkach, o których mowa w lit. a);
 - c) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - 39) **Usługa głosowa** – usługa mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych w opcji wskazanej w Umowie,
 - 40) **Usługa dostępu do Internetu** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu,
 - 41) **Usługa telefonii w sieci stacjonarnej** – usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej,
 - 42) **Usługa telewizyjnej** – usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP,
 - 43) **Usługa mobilnego Internetu** – usługa bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, łącznie z Usługami Dodatkowymi, świadczona przez Dostawcę usług,
 - 44) **Usterka** – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z Usług,
 - 45) **Rachunek telefoniczny** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej,
 - 46) **Zamawiający** – podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy zawarcia Umowy,
 - 47) **Adres fizyczny** – karty sieciowej, routera lub innego urządzenia końcowego zawarty jest w Umowie jest numerem identyfikującym urządzenie Abonenta w sieci.
 - 48) **Operator** – dostawca usług

II. Postanowienia ogólne. Zakres Usług. Sposób składania zamówień na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług

§ 2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Skynet Sp z o.o., na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu instalacji – jeśli jest wymagana – oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę dostępu do Internetu i/lub Usługę mobilnego dostępu do Internetu i/lub Usługę telefonii w sieci stacjonarnej i/lub Usługę telewizyjnej i/lub Usługę głosową, a także ewentualnie Usługę Dodatkową, jeśli Abonent z nich zamierza korzystać. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów taryfowych i Pakietów Danych, w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cennikach lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta pakiety taryfowe i Pakiety Danych określone są w treści Umowy.
2. Dostawca zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
3. 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.
4. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Cenniki obowiązujące u Dostawcy oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub w formie wiadomości mailowej, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie. Dokumenty te, przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmięnionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.

6. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonentów informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienniej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
7. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta (numer umowy), który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w E-BOK.
8. Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe Pakiety Taryfowe lub Usługi Dodatkowe za pośrednictwem:
 - a) pisemnie na adres korespondencyjny Dostawcy,
 - b) osobiście w BOK,
 - c) drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza przesłanego emailem, dostępnego na stronie www Dostawcy usług, lub EBOK
 - d) na adres mailowy Dostawcy,
 - e) telefonicznie,
- w zależności od tego która forma dla złożenia zamówienia obowiązuje i jest akceptowana przez Dostawcę usług.
9. Zamówienie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, datę i oznaczenie umowy zawartej z Dostawcą usług, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia.
10. Dostawca usług dostarcza Abonentowi treść zmienionych i uzgodnionych warunków Umowy albo oświadczenie o niemożliwości świadczenia Usług zgodnie ze złożonym zamówieniem, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia zamówienia przez Abonenta, w sposób określony w ust. 12 poniżej.
11. W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi w jeden ze sposobów określonych w ust. 8 pkt c), d) i e), Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związania się warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług w jeden ze sposobów określonych w ust. 8 pkt c), d) i e) powyżej. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
12. Wszelkie oświadczenia składane przez Stronę w formie telefonicznej, za pośrednictwem wiadomości mailowych lub innych środków porozumiewania się na odległość (EBOK) będą przesyłane są przez Dostawcę usług w formie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesyłanych wzorców i informacji w niezmienniej postaci, w każdym czasie) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
13. Zmiana Pakietu Taryfowego polegająca na zamówieniu dodatkowego Pakietu Taryfowego i/lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie lub Regulaminie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich Aktywację/dezaktywację za pośrednictwem TV Panelu lub środków porozumiewania się na odległość. Informacja o Usługach, których Aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Dostawcy oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub zmienionym Limicie Danych i/lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Pakietu Taryfowego/Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, pod warunkiem dokonania ich zmiany na nie krócej niż 5 dni przed zakończeniem danego Okresu Rozliczeniowego, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których Aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy, Strony rozumieją dzień zawarcia odpowiedniego aneksu do Umowy, w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.
14. Abonent może dokonywać Doładowania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych przez złożenie u Operatora zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w ust. 10 powyżej. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych w przypadku Usług mobilnego Internetu nastąpi w terminie nie dłuższym niż 4 dni robocze od dnia złożenia zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych w przypadku Usługi głosowej nastąpi od nowego Okresu rozliczeniowego. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych nie może go cofnąć po jego dojeździe do adresata.

III. Jakość i funkcjonalność Usług

§ 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu wedle minimalnych transferów od i do Sprzętu określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie określonym w cenniku. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej Certyfikowanego przez UKE pomiaru prędkości internetu pod adresem cik.uke.gov.pl za pomocą urządzenia Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 1000 Mbit/s. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizyjny oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi dostępu do Internetu. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 14 min 5 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnie dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 2. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
3. Rodzaj świadczonych Usług zawarty jest w Cenniku.
4. Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od podpisania umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony umowy. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni od dnia wykonania instalacji, podłączenia do sieci Dostawcy usług i w przypadku usługi internetowej - podania przez abonenta prawidłowego adresu fizycznego urządzenia końcowego. W przypadku usługi telefonicznej z przeniesieniem numeru rozpoczęcie świadczenia usługi uzależnione jest od terminu przeniesienia numeru od operatora dawcy. W przypadku usług telefonicznych komórkowej rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi w ciągu maksymalnie 3 dni od wydania karty SIM. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy
5. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie.
7. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci stacjonarnej w sieci innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Sprzętu, zgodnie z ust. 8 poniżej.
8. Dostawca usług oraz Polkomtel gromadzą dane o lokalizacji Sprzętu, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usługi telefonii w sieci stacjonarnej lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Sprzętu inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
9. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
10. W czasie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
11. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą Usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
12. W ramach zarządzania siecią i usługami, Dostawca usług albo Dostawca usług i Polkomtel (w przypadku Usługi mobilnego dostępu do Internetu oraz Usługi głosowej) stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
13. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie 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 prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującemu np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonywaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
 - c) zapobiec groźącym przecięciu sieci oraz łagodzić skutki przecięcia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
14. Prędkość przesyłu i pobierania danych w Sieci Internet oraz Limit Danych mają wpływ na uprawnienia dostępu Abonenta 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 abonenckiej, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Sprzętu abonenckiego, przecięcia sieci telekomunikacyjnej.
15. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
16. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego Konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje ustanowienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §16-18 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub postępowania przed sądem polubownym w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.
17. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Sprzęcie telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy zoptymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw.

usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

18. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Cenniku usług. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Sprzętu, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
19. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.skynet.net.pl. W miarę rozwoju sieci Dostawcy usług skutkującym zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.skynet.net.pl

IV. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości

§ 4.

- Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej lub jeśli Dostawca usług oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie to także w formie elektronicznej, dokumentowej lub za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www Dostawcy usług lub przesłanego email; telefonicznie pod numerem 224871000 lub za pośrednictwem EBOK.
- Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
 - w jego lokalu Biura Obsługi Klienta,
 - poza jego lokale BOK w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.)
 - na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www. Dostawcy usług, jeśli zaferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
- Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.), Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił lub sprzedał Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonania Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązywać ma prawo do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. 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.
- Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

§ 5.

- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu taryfowego i lokalizacji.
- Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - nazwisko i imiona,
 - adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - numer ewidencyjny PESEL lub numer dowodu i seria dowodu tożsamości – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy,
 - NIP i REGON,
 - adres e-mail oraz numer telefonu – dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych a ponadto celem wykonania Umowy w części jakiej Abonent wniosk o prowadzenie komunikacji z Dostawcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w tym w szczególności wiadomości e-mail.
- W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z

ważniejszego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

- Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy, pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tj. Dz.U. z 2018 r. poz. 470 z późn. zm.), przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
 - weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług lub przesłanego email, telefonicznie lub za pośrednictwem EBOK, wedle procedury określonej na jego stronie internetowej.
- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia zabezpieczenia w postaci Kaucji, w trakcie zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania, jeżeli Dostawca usług powyższe uzasadnione wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Dostawcy usług, w sytuacjach gdy Abonent lub Zamawiający:
 - odmawia lub w inny sposób uniemożliwia podania danych, o których mowa w ust. 4 powyżej;
 - podane dane o których mowa w ust 4 powyżej, okażą się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w procesie składania wniosku o zawarcie Umowy;
 - podane dane o których mowa w ust 4 powyżej, okażą się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w czasie trwania Umowy;
 - odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 - otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikających z danych uzyskanych przez Dostawcę w sposób określony w ust. 6 pkt b) powyżej, w stopniu niskim, średnim lub wysokim;
 - odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji płatniczej;
 - odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji tożsamości w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie, w sposób określony w ust. 6 pkt c) powyżej;
 - korzysta z usług takich jak: Roaming międzynarodowy; połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS;
 - wykonuje połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS wysyłane na numery specjalne lub gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczył wysokość Limitu Kredytowego określonego w Cenniku albo Regulaminie Promocji albo w Umowie;
 - przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
- Wysokość Kaucji, o której mowa w ust. 7 powyżej, określa Cennik lub Regulamin Promocji.
- Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy usług.
- Osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy lub Abonent zobowiązany są wpłacić Kaucję na żądanie Dostawcy usług w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie na rachunek bankowy wskazany w EBOK lub na fakturze.
- W czasie obowiązywania Umowy Dostawca usług jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzyciłości z tytułu świadczenia Usług i innych usług świadczonych na podstawie Umowy z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Dostawcy usług pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik albo Regulamin Promocji, chyba że kwota Limitu Kredytowego została określona w Umowie.
- W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego Dostawca usług w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług
- Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzyciłości wynikających z Umowy w sposób określony w § 5 ust. 4 – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.

V. Warunki rozwiązania oraz zmiany Umowy

§ 6.

- Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno zostać złożone na piśmie osobiście w BOK Dostawcy usług lub wysłane pocztą poleconą na adres korespondencyjny podany w Umowie.
- Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, Dostawcy usług przysługuje prawo rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia jeżeli Abonent:
 - działa w sposób powodujący zakłócenia pracy infrastruktury telekomunikacyjnej lub zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci,
 - korzysta z Usług, Sprzętu lub Karty SIM w sposób niezgodny z obowiązującym prawem, w szczególności z naruszeniem praw osób trzecich, z dobrymi obyczajami lub z praktykami handlowymi,
 - posługuje się kartą SIM z wykorzystaniem Sprzętu nie posiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodności tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzionego,
 - rozpowszechnia informacje w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (SPAM),
 - wysłał w sposób masowy treści marketingowe.
- Z zastrzeżeniem przepisów poniższych i postanowień Regulaminu Umowa może zostać zmieniona na mocy aneksu zawartego przez Strony.
- Dostawca zobowiązuje się zawiadomić Abonentów o wszelkich zmianach dotychczasowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika, w takiej samej formie w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia zmienionych warunków Umowy za pośrednictwem e-mail wskazany w Umowie lub na piśmie na adres korespondencyjny, gdy umowa została zawarta w formie elektronicznej lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www, telefonicznie lub EBOK, w terminie co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, z pouczeniem, iż do dnia wejścia zmian w życie Abonent ma prawo złożyć oświadczenie w formie pisemnej, elektronicznej lub w formie wiadomości mailowej

- lub telefonicznie o ich nieprzyjęciu. W przypadku braku pisemnego oświadczenia Abonenta przyjmuje się, że zaakceptował on zmianę Umowy lub Regulaminu.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, treść proponowanych zmian zostanie podana przez Dostawcę wyłącznie do publicznej wiadomości, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent ma prawo wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian najpóźniej do dnia wejścia w życie tych zmian.
 - W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o nieprzyjęciu nowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika w trybie, o którym mowa w § 6 ust. 4 Regulaminu, Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec miesiąca od otrzymania oświadczenia Abonenta, a Abonent nie jest zobowiązany do zwrotu ulg udzielonych mu w związku z zawarciem Umowy. Abonent zobowiązany będzie jednak do zwrotu udzielonych ulg w przypadku gdy zmiany Umowy lub Regulaminu wynikają ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE.
 - W przypadku umów zawartych na czas określony, Dostawcy przysługuje prawo do zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika wyłącznie w następujących przypadkach:
 - zmiana wysokości danin publicznych lub zmiana przepisów prawa związanych ze świadczoną usługą, w tym np. opłat za zajęcie pasa drogowego, wysokości należnych podatków lub innych obciążeń fiskalnych, które powodują konieczność zwiększenia wysokości odpłatności za świadczone Usługi,
 - obiektywny brak możliwości dalszego świadczenia Usługi zgodnie z postanowieniami Umowy lub Regulaminu, który wynika z przyczyn niezawinionych przez Dostawcę,
 - nałożenie na Dostawcę nowych obowiązków zwiększających koszt świadczonej Usługi.
 - W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony, Dostawcy przysługuje prawo do dokonania zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika w wypadku gdy jest to konieczne z uwagi na zmiany warunków rynkowych świadczenia usług, istotne interesy gospodarcze Dostawcy, decyzje organów regulacyjnych (w tym Prezesa UKE lub Prezesa UOKiK), zmianę przepisów prawa lub zmianę interpretacji przepisów, w szczególności w zakresie zgodności z prawem postanowień umownych, zapisów Regulaminu lub Cennika.
 - W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków umowy w sposób określony w § 2 ust. 8 Regulaminu, zgłoszenie zmiany powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, datę i oznaczenie umowy zawartej z Dostawcą usług, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia w formie mailowej, telefonicznie lub za pomocą wiadomości SMS.
 - Dostawca usług dostarcza Abonentowi treść zmienionych i uzgodnionych warunków Umowy lub oświadczenie o niemożliwości zmiany warunków Umowy zgodnie ze zgłoszeniem, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia zamówienia przez Abonenta, w formie w jakiej Abonent złożył zamówienie.
 - W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi w jeden ze sposobów określonych w § 2 ust. 8 pkt c), d) i e) Regulaminu, Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia wiązania się warunkami dostarczanymi przez Operatora w jeden ze sposobów określonych w § 2 ust. 8 pkt c), d), e) Regulaminu. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
 - Zmienne warunki Umowy wchodzi w życie od kolejnego Okresu rozliczeniowego, następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Abonent złożył oświadczenie z ust. 7 powyżej, z zastrzeżeniem § 2 ust. 13-14 Regulaminu.
 - Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w powyższy sposób zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie w formie pisemnej, elektronicznej lub za pośrednictwem wiadomości email, oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia aneksu, o którym mowa w ust. 11 powyżej. Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres Dostawcy. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną Dostawca potwierdza fakt otrzymania przedmiotowego oświadczenia na wskazany przez Abonenta adres e-mail, a w przypadku jego braku w formie pisemnej na adres Abonenta.
 - Jeżeli umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy lub na odległość, w rozumieniu Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.), Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy oraz zmienionych w trybie ust. 9 warunków Umowy, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, poprzez złożenie stosownego oświadczenia, które może nastąpić także poprzez udostępnienie przez Dostawcę na stronie internetowej formularza.
 - Prawo do odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy w sposób wskazany w ustępie 9 powyżej, nie przysługuje w razie rozpoczęcia świadczenia Usług na zmienionych warunkach za zgodą Abonenta.
 - W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia przez Abonenta, Dostawca obowiązany jest do zwrotu wszelkich otrzymanych od Abonenta płatności niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Jednakże jest on uprawniony do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych płatności, w przypadku kiedy Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu przez Dostawcę Sprzętu.
 - Zwrot płatności nastąpi przy wykorzystaniu tych samych metod płatności jakie zostały użyte przez Abonenta, chyba że Abonent złoży wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Abonenta z dodatkowymi kosztami.
 - W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług, wykonania instalacji bądź Aktywacji Usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Abonent obowiązany jest do zapłaty za wykonane Usługi do chwili odstąpienia od umowy, w tym opłaty za instalację wskazanej w Cenniku. Wysokość opłaty jest ustalana proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług.
- VI. Zasady korzystania ze Sprzętu**
- § 7.**
- Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
 - Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie prawidłowego wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole wykonania Instalacji/usługi i wydania Sprzętu.
 - Przygotowanie lokalu, miejsca instalacji oraz dostępu do energii elektrycznej dla sprzętu należy do Abonenta.
 - Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
 - Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Dostawcę.
 - Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
 - O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
 - Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
 - Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie 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.
 - Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.
 - W przypadku, gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Sprzętu. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Sprzętu, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Biurze Obsługi Klienta. Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
 - W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Sprzętu Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
 - Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer Biura Obsługi Klienta lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
 - Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 5 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z wszystkich Usług, nie przerywając naliczania opłaty abonamentowej. Dostawca usług może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 7 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
 - Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcy usług o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej karty SIM i nowego Numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 10 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.
 - Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
 - Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu 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.
 - Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.
- VII. Okres rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności, windykacja**
- § 8.**
- Opłaty za świadczenie Usługi rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.
 - Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. Okres Rozliczeniowy liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej. Rozliczenia mogą być dokonywane w okresach rozliczeniowych bezpośrednio następujących po okresie rozliczeniowym, którego dotyczą lub w okresach późniejszych, jeśli ich wcześniejsze dokonanie nie było możliwe z przyczyn nie zależnych od Dostawcy.
 - Okres Rozliczeniowy dla Usługi mobilnego Internetu liczony jest od dnia dokonania Aktywacji Podstawowego Pakietu Danych dla danej Karty SIM. Opłaty za Podstawowe Pakiety Danych rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Cenniki, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
 - Abonenci przy podpisaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Aktywacji zobowiązani są do zapłaty opłaty aktywacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i nie jest wymagana instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany Pakietu taryfowego, wówczas obciążony zostanie opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie (dla każdej z wybranych Usług) lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.
 - W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.
 - Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub aktywowane.
 - Opłaty za Dodatkowe Pakiety Danych naliczane są za każde Doładowanie Limitu Danych o Dodatkowy Pakiet Danych, oraz doliczane są do faktury za Okres Rozliczeniowy w którym nastąpiło udostępnienie dla danej Karty SIM Dodatkowego Pakietu Danych.
 - Wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w danym Okresie Rozliczeniowym rozliczana będzie w następującej kolejności:
 - (1) nocny pakiet danych (jeśli aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00 [dla

Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej karty SIM i nowego numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 3 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.

- Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą karty SIM Dostawcy usług, jest wykluczone, chyba że dotyczy połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi mobilnego Internetu.
- Abonent zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z obowiązków wymienionych w ustępie 10 i 11, Dostawca usług uprawniony będzie, do rozwiązania Umowy Abonenckiej w przedmiocie świadczenia Usługi mobilnego Internetu, ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.

X. Usługa telewizji.

§ 12.

- Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnienie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonentem.
- Dostawca usług ma prawo do zastępowania Programów w ramach Pakietu Taryfowego przez inne Programy lub zmniejszenia ich liczby, przy czym w przypadku Umów Abonenckich zawieranych na czas określony lub w Okresie Zobowiązania, prawo to może być wykonane przez Dostawcę usług wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania. O zmianach takich Abonenci będą informowani poprzez powiadomienie na piśmie, drogą elektroniczną lub za pomocą stosownego komunikatu tekstowego emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego, na 14 dni przed wprowadzeniem zmiany, chyba że zachowanie tego terminu nie będzie możliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu miesiąca od dokonania zmiany. Ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym przyjęto oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia. Jeżeli zmiana w Pakiecie Taryfowym polegająca na zastąpieniu Programu przez inny Program lub na zmniejszeniu liczby Programów dotyczy wyłącznie telewizyjnej usługi dodatkowej zamówionej w trybie § 5 ust. 1 Umowy Abonenckiej, prawo Abonenta do rozwiązania Umowy Abonenckiej ogranicza się do tej usługi dodatkowej.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
- Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach EPG.
- Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji Kablowej wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.
- W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej mogą być świadczone przez Dostawcę usług Pakiety Taryfowe lub Usługi Interaktywne, do których dostęp zabezpieczony jest hasłem PIN. W celu odblokowania dostępu należy użyć hasła PIN. Szczegółowe informacje o ustawieniach hasła PIN znajdują się w instrukcji użytkownika doręczonej Abonentom wraz z Dekoderem oraz na stronie www.skynet.net.pl
- Abonent Usługi Telewizji Cyfrowej za pomocą hasła PIN może uruchomić system zabezpieczeń w udostępnianiu określonych Pakietów Taryfowych lub Usług Interaktywnych związanych z wiekiem użytkownika. Wybranie odpowiedniej opcji w Menu o nazwie „Kontrola rodzicielska” pozwala Abonentowi określić poziom ograniczenia dostępności określonych Pakietów Taryfowych lub Usług Interaktywnych dla wybranej przez Abonenta grupy wiekowej.
- Abonent może wyłączyć hasło PIN, w wyniku czego operacje dokonywane w Menu, które wymagają potwierdzenia hasłem PIN, będzie można zrealizować bez konieczności jego wprowadzenia. Abonent może w dowolnej chwili przywrócić zabezpieczenie operacji hasłem PIN.
- Dostępne w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej Pakiety Taryfowe lub Usługi Interaktywne mogą zawierać treści nie przeznaczone dla osób małoletnich lub dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści Abonent zobowiązany jest do zmodyfikowania domyślnego hasła PIN oraz do nie wyłączenia hasła PIN.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za: nieuprawnione użycie hasła PIN, będące skutkiem udostępnienia przez Abonenta hasła PIN osobom trzecim lub niedbalstwa Abonenta; oraz niezabezpieczenie przez Abonenta, poprzez zmianę domyślnego hasła PIN, dostępu do treści nie przeznaczonych dla osób małoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą.
- W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, Dostawca usług może świadczyć Usługi Interaktywne. Usługi Interaktywne dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz w części Menu poświęconej Usługom Interaktywnym. Korzystanie z Usług Interaktywnych następuje przy użyciu Dekodera dostarczonego przez Dostawcę usług.
- W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, Dostawca usług może świadczyć Usługi Interaktywne. Usługi Interaktywne dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz w części Menu poświęconej Usługom Interaktywnym. Korzystanie z Usług Interaktywnych następuje przy użyciu Dekodera dostarczonego przez Dostawcę usług.
- Dostawca usług oferuje w ramach Usług Interaktywnych video na żądanie, polegające na umożliwieniu Abonentowi dostępu do aktualizowanych cyklicznie filmów lub audycji. Filmy lub audycje są udostępniane pojedynczo lub w ramach określonych pakietów.
- Usługi Interaktywne mogą mieć charakter odpłatny bądź nieodpłatny. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, informacje dotyczące wysokości opłat zawarte są w części Menu poświęconej Usługom Interaktywnym.
- W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, wysokość opłaty przedstawiona jest w Menu, w części poświęconej określonej Usłudze Interaktywnej, w sposób umożliwiający Abonentowi zatwierdzenie opłaty przy użyciu hasła PIN przed zamówieniem Usługi Interaktywnej. Opłata z tytułu skorzystania z płatnych jednorazowo Usług Interaktywnych uwzględniona zostanie na Rachunku wystawionym po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent korzystał z płatnych Usług Interaktywnych.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wycofania lub modyfikacji istniejących Usług Interaktywnych ze względów natury prawnej lub technicznej, w tym:

- ochrony prywatności lub danych Abonenta;
- innych prawnych względów związanych z zawartością lub sposobem działania danych Usług Interaktywnych;
- trudności technicznych związanych ze świadczeniem Usług Interaktywnych.

XI. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty

§ 13.

- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
 - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu,
 - nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - za pracę urządzeń bezprzewodowych oraz instalacji sieciowych wewnątrz lokalu będących własnością Abonenta;
 - informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
- Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
- Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu rozpoczęcia świadczenia usług za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
- Z tytułu nie dotrzymania terminu przeniesienia numeru wskazanego w § 10 Regulaminu, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, realizującego przeniesienie numeru dostarczonego przez UAE.
- Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniająca, jak również upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
- Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w dziale REKLAMACJE.

XII. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

§ 14.

- Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
- Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
- Abonentowi zabrania się kierowania do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego (Sztuczny Ruch).
- Dostawca eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu niezwłocznie od wykrycia Sztucznego Ruchu.
- Eliminacja Sztucznego Ruchu, o której mowa powyżej, polega na wprowadzeniu przez Dostawcę Karty SIM w stan nieaktywny, tj. przesłaniu na numer telefoniczny przypisany dla danej Karty SIM za pośrednictwem jednego komunikatu SMS informację oświadczenie o rozwiązaniu przez Dostawcę umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. SPAM),
 - korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci,
 - działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakiegokolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - szkody wynikłe z braku stosownych zabezpieczeń,
 - posługiwanie się kartą SIM z wykorzystaniem Sprzętu nie posiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodności tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzonego.
- Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania

- antywirusowego, antyspamowego itp., zainstalowanie zabezpieczeń danych oraz oprogramowania urządzeń telekomunikacyjnych,
- w przypadku posiadania routera bezprzewodowego – zastosowanie klucza sieciowego do sieci bezprzewodowej o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne,
 - zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
 - stosowanie do kont pocztowych, EBOOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, różnych hasel o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
8. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w punktach 1,2,3 oraz 6, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.

XIII. Usługa serwisowa

§ 15.

- Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
 - bieżąca naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych, rozpatrywanie reklamacji,
 - informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOOK.
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
 - pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
 - e-mailem na adres BOK wskazany na stronie internetowej Dostawcy usług
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- Oplaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem taryfowym.
- Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczanym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
- Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazanym przewidywanym czasem ich usunięcia.
- Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczone są Usługi telefonii, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
- Wymiana Karty SIM następuje:
 - nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Karcie SIM, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - odpłatnie, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z Umową.

XIV. Reklamacje.

§ 16.

- Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
- Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
- Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w

- przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
 - wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, przedstawiciel Dostawcy jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
 - Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację.
 - W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, BOK rozpatrując reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 17.

- 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 Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - nazwę BOK i jego adres,
 - informację o dniu złożenia reklamacji,
 - rozszyfrowanie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o której mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2017 r., poz. 1907 z późn.zm.),
 - dane identyfikujące upoważnienia upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 18.

- Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
- Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
- Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
- Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
- Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwaniu do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2017 r., poz. 1907 z późn.zm.) Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie

<https://cik.uke.gov.pl>

XV. Zawieszenie świadczenia usług, opłaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, Dane osobowe.

§ 19.

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:
 - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową i Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
 - b) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;
 - c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 - d) udostępnił Usługi poza Lokali;
 - e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
 - f) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii;
 - g) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
 - h) w inny, rażąco sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów obowiązującego prawa;
2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
3. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.
4. Abonent może zawiesić korzystanie z dostępu do Internetu na własną prośbę na okres maksymalnie 3 kolejnych miesięcy, zawiadamiając o tym Operatora na piśmie z co najmniej 30-dniowym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie oraz z góry określając datę ponownej aktywacji Łąca sieciowego. Za czasową dezaktywację Łąca sieciowego na wniosek Abonenta, Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku Dostawcy Usług. Okres czasowej dezaktywacji Łąca sieciowego na wniosek abonenta przedłuża okres trwania Umowy.
5. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
6. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

§ 20.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa- związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach. Przepis ten stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulg Dostawca usług będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach nie promocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.
2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią punktu IV § 4 ust. 4 Regulaminu.
4. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usługi mobilnego Internetu karta SIM i Numer MSISDN ulegają dezaktywacji, natomiast Limit Danych niewykorzystany przez Abonenta przepada, bez prawa żądania zwrotu odpowiednio: opłaty abonamentowej lub/i opłaty za Doładowanie Limitu Danych.

§ 21.

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa oraz prywatności Abonenta zamieszczone są w punkcie III § 3 ust. 9, VIII § 10 ust. 10 oraz XI § 14 ust. 7 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
2. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest SkyNet Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: ul. Warszawska 410, 05-082 Zielonki, e-mail: biuro@skynet.net.pl, telefon 22 487 10 00.
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 w celu:
 - a) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - b) marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu

bepośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;

- c) 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. (tj. Dz. U 2018, poz. 395 z późn. zm.), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (tj. Dz.U. 2017, poz. 1907 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”);
4. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
5. Administrator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonuje 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 Administratora, 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 TV czy terminowej spłaty należności wobec Administratorów.
6. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
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 ciążących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bepośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
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.

XVI. Postanowienia końcowe

§ 22.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian dołączając dokumenty potwierdzające powyższe zdarzenie. W przypadku niewykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowym adresem i z dotychczasowymi danymi uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami doręczenia dla Abonenta.
2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 03 lutego 2019 r.