

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI SKYNET SP. Z O.O.

### I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

#### § 1.

- Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Skynet, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet 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.
- W niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
  - Adres fizyczny** - karty sieciowej, routera lub innego urządzenia końcowego zawarty jest w Umowie jest numerem identyfikującym urządzenie Abonenta w Sieci.
  - Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług w wybranej taryfie;
  - Awaria** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  - Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w Lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Umowy;
  - EBOOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego (numer umowy) i hasła abonentkiego;
  - Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
  - Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
  - Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług - numer umowy, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK;
  - Karta SIM** - karta mikroprocesorowa stanowiąca własność Dostawcy usług, przekazana Abonentowi umożliwiającą dostęp do Usługi mobilnego Internetu, z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK;
  - Operator** - dostawca usług
  - Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
  - Limit Danych** - limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany przez Operatora w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Usług Internetu mobilnego, uwzględniający ponadto dokonane przez Operatora Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi mobilnego Internetu zostaje ograniczone.
  - Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
  - Pakiet Danych** - zakres Usługi mobilnego Internetu, określony w Cenniku;
  - 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;
  - Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany 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;
  - Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
  - Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
  - Regulamin promocji** - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
  - Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
  - Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;
  - Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. dekodery, anteny, modemy) umieszczone w Lokalu oraz Zakończeniu Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
  - 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 mieszkaniowa, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
  - Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, bądź w formie elektronicznej jeśli przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują taką formę;

- Urządzenie/a** - komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy;
- Usługa/i** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu, telefonu lub telewizji cyfrowej za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- Usterka** - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
- Windykacja** - proces przed sądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunków/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;
- Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- Usługa mobilnego Internetu** - usługa bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, łączna ze Usługami Dodatkowymi, świadczona przez Dostawcę usług;
- Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

### II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIENI NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUG.

#### § 2.

- Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta wybrane przez niego usługi tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu, Internetu Mobilnego, Telewizji Cyfrowej i Telefonu. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
- Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystępują oni do proponowanej oferty promocyjnej.
- Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
- W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta (numer umowy), który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w EBOK.
- Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - telefonicznie,
  - pisemnie,
  - osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
- Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
- Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
- Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
- 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. 6 powyżej. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi w terminie nie dłuższym niż 3 Dni Robocze od dnia złożenia zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych i nie może go cofnąć po jego dojeździe do adresata.

### III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

#### § 3.

- 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. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urzędziem określonych i gwarantowanych w Umowie, Umowie SLA lub Cenniku.
- Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 14 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie

później niż w ciągu 3 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej.

- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
- 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 (zwłaszcza w §§ 6, 12, 17, 18, 19) oraz w Umowie (§ 4 ust. 10)

#### IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.

##### § 4.

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej bądź elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług [www.skynet.net.pl](http://www.skynet.net.pl) na czas określony lub nieokreślony.
- Umowa może zostać zawarta:
  - w lokalu Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług,
  - poza lokalem BOK, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług,
  - elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.
- Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, za pomocą środków porozumiewania się odległość (w tym elektronicznie) lub na odległość, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt.
- Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy 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.
- 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 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 – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, 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.
  - adres e-mail oraz numer telefonu – dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych a ponadto celem wykonania umowy w części w jakiej Abonent wniósł 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 właściwego 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, 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, wedle procedury określonej na stronie internetowej Dostawcy usług [www.skynet.net.pl](http://www.skynet.net.pl)
- Dostawca usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.
- Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.
- Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy:
  - Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy,
  - Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą usług,
  - udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy usług mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu,
  - Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.

- Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 7 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Dostawcę usług wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 6 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 17 Regulaminu.
- Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.
- Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.
- Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

#### V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ

##### § 6.

- 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 umożliwiający 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.
- 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 stosowanym 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.

##### § 7.

- 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 Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
- 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.

#### VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.

##### § 8.

- Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
- Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.
- W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

##### § 9.

- Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany w Umowie i Rachunku.
- Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.
- W przypadku nie otrzymania przez Abonenta Rachunku do dziesiątego dnia miesiąca Abonent zobowiązany jest, w terminie do 7 dni, o wystąpieniu do Dostawcy usług o doreczenie duplikatu Rachunku.
- Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej podanego przez Abonenta w umowie lub za pośrednictwem EBOK, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).

5. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna czy opłaty za wykonane połączenia telefoniczne) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
6. W przypadku opóźnienia w uiszczaniu opłat za korzystanie z Abonamentu, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia bez dodatkowego wezwania. Każda wpłata, dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych abonamentów oraz odsetek.

## VII. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.

### § 10.

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku, prowadzone są czynności windykacyjne.
2. W razie opóźnienia w zapłacie którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki w wysokości określonej w § 9 ust. 5 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności wyświetlenie informacji dotyczących płatności na ekranie komputera, kontakt listowny, telefoniczny, bezpośredni lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
5. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług wysła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania, albo korzysta z uprawnień określonych w ust. 6, w tym przechodząc do Windykacji sądowej, bądź wysła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.
8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym na wskazany w umowie adres korespondencyjny wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.
9. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale REKLAMACJE.
10. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.
11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi-dłużnikowi.
12. Przyznając Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

### § 11.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - b. 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;

- c. nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - d. za pracę urządzeń bezprzewodowych oraz instalacji sieciowych wewnątrz lokalu będących własnością Abonenta;
  - e. informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - f. jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. 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.
  4. 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.
  5. Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniające, 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.
  6. 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 dalej w dziale REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

## IX. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

### § 12.

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

## X. USŁUGA SERWISOWA.

### § 13.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
  - a. cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
  - b. bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
  - c. techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
  - d. uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - e. rozpatrywanie reklamacji,
  - f. informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK,
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
  - a. na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - b. w godzinach pracy BOK - pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,



- c. poza godzinami pracy BOK - pod numerem telefonu alarmowego Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - d. e-mailem na adres podany w Umowie,
  - e. osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczonym na stronie internetowej Dostawcy usług dostarczanych przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
  4. 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 wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
  5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
    - a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub w Sieni telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
    - b. odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

## XI. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

### § 14.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja 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.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie, jednakże w razie reklamacji telefonicznej Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w BOK.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - e. 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 przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
  - f. wysokość odszkodowania lub innej należności 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,
  - g. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.

### § 15.

1. 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 Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. nazwę Dostawcy usług i jego adres,
  - b. powołanie podstawy prawnej,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty,
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*,
  - f. podpis upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,
  - g. 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.

### § 16.

Po wyczerpaniu lub nie skorzystaniu z postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## XII. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.

### § 17.

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 Lokalem;
  - 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, rażący 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 wyprzedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło powiadomienie oraz z góry określając datę ponownej aktywacji łącza sieciowego. Za czasową dezaktywację łącza sieciowego na wniosek Abonenta, Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku Dostawcy Usług. Okres czasowej dezaktywacji łącza sieciowego na wniosek abonenta przedłuża okres trwania Umowy.

### § 18.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy wygaśnięcia Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrotu Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przez upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta, Dostawca 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 tabeli w § 1 ust. 2 Umowy.

### § 19.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

## XIII. USŁUGA TELEFONICZNA (stacjonarna i komórkowa)

### § 20.

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
2. Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku Operatora.

3. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi Telefoniczne.
4. W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 3 Operator informuje o tym Abonenta i wzywa do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi Telefoniczne.
5. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej trzy progi kwotowe, które wynoszą 50 (domyślny próg), 100 i 200 złotych. Informacja o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego będzie przekazywana:
  - a. w przypadku Usługi głosowej - za pośrednictwem wiadomości SMS na numer Abonenta. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany z chwilą otrzymania potwierdzenia wysłania i otrzymania SMS o przekroczeniu progu kwotowego w centrum SMSO obsługiwanym przez Dostawcę usług do zarządzania wiadomościami SMS;
  - b. w przypadku Usługi telefonii w sieci stacjonarnej – poprzez wykonanie co najmniej trzech prób połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe ze stosowania przez Abonenta bezprzewodowych aparatów telefonicznych, aparatów telefonicznych bez homologacji
7. Abonent Usługi Telefonicznej:
  - a. nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Operatora i Kierownika do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
  - b. nie może kierować do Sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora.

#### § 21.

1. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze tej samej strefy numerycznej, jeżeli jest to technicznie możliwe.
4. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
5. Abonent może żądać przy zmianie Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów nie geograficznych.
6. Abonent, o którym mowa w ust. 4, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatora opłaty w wysokości nie przekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy Abonenckiej.
7. W przypadku Usługi telefonii w sieci stacjonarnej oraz komórkowej, umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imienia Abonenta, (iii) w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej - nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci albo w przypadku Usługi głosowej - nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania.

#### § 22.

1. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie poprzez stronę www podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
2. Operator dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

### XIV. USŁUGA TELEWIZJI CYFROWEJ

#### § 23.

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. 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 Abonenta.

3. 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 w ważnych przyczynach prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisy, 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.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
5. 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.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach EPG.
7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji Kablowej wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączyący się z osiągnięciem 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.

#### § 24.

1. 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
2. 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.
3. 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.
4. 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 wylączenia hasła PIN.
5. 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.

#### § 25.

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wycofania lub modyfikacji istniejących Usług Interaktywnych ze względu na naturę prawnej lub technicznej, w tym:

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

## XIV. USŁUGA INTERNETU MOBILNEGO

## § 26.

1. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniechania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urządzenia, zgodnie z ust. 6 poniżej.
2. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy Usług (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmienia lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
3. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.
4. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
5. 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.
6. 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.
7. W ramach zarządzania siecią i usługami, Dostawca usług stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahanía opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
8. Dostawca 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 wykonaniu 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 nakazane przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakam przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
9. Prędkość przesyłu i pobierania danych w Sieci Internet oraz Limit Danych mają wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu 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 Urządzenia abonenckiego, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej.
10. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpłynąć na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
11. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu 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 optymalizacja 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.
12. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Cenniku. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, 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.
13. 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.
14. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub Aktywowane.
15. Wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w danym Okresie Rozliczeniowym rozliczana będzie w następującej kolejności:
  - 15.1. nocny pakiet danych (jeśli aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00 [dla pakietów Internet 10GB + 100 GB (Noc) oraz Internet 25GB + 100 GB (Noc)],
  - 15.2. Podstawowy Pakiet Danych,
  - 15.3. Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był Aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).
16. Abonent będzie informowany o stanie użycia Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 50%, 80% i 100% Limitu Danych przyznanego Abonentowi.
17. Dostawca usług w Cenniku określa maksymalną szybkość transferu oddzielnie dla każdego Pakietu, Limit Danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznanego w ramach opłaty za Aktywację i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych (mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi mobilnego Internetu).
18. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznanawy jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługujący Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
19. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty za Abonament lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32 kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Dostawcę Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament lub dokonania Doładowania Limitu Danych. Zasady rozliczania Limitu Danych, w tym zwiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w niniejszym Regulaminie i Cenniku.
20. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Kartę SIM).
21. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może Doładować Limit Danych.
22. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w fakturze VAT wystawionej za Okres Rozliczeniowy, w którym Operator wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
23. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
24. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 23 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi mobilnego Internetu, nie przerywając naliczania opłaty za Abonament. Operator może od-blokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 24 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
25. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Operatora 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 3 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.
26. 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 to połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi mobilnego Internetu.
27. 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 25 i 26, Dostawca usług uprawniony będzie, do rozwiązania Umowy Abonenckiej w przedmiocie świadczenia Usługi mobilnego Internetu, ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
28. Wymiana Karty SIM następuje:
  - 28.1. 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,
  - 28.2. odpłatnie, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z do wymiany Karty SIM.



## XVI DANE OSOBOWE ABONENTA.

### § 27.

1. 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. Człuchowska 66, 01-360 Warszawa, e-mail: biuro@skynet.net.pl, telefon 22 487 10 00
2. 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 realizowanie procesów windykacyjnych – co stanowi uzasadniony interes Administratora. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych- co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
  - b. podjęcia działań na żądanie Abonenta, którego dane dotyczą przed zawarciem Umowy, w tym w celu dokonania weryfikacji w zakresie możliwości świadczenia usług Abonentowi;
  - c. marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
  - d. spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr. 121, poz. 591z późn. zm. ), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”).
3. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy. Podanie danych osobowych w celu promocji i marketingu własnych usług, przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących (tj. poprzez wysłanie oferty promocyjnej za pośrednictwem SMS czy wiadomości e-mail) jest dobrowolne a ich niepodanie spowoduje wyłącznie niemożliwość bieżącego zapoznania się z ofertami promocyjnymi usług Administratora.
4. Odbiorcą danych osobowych będą między innymi podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, usługi serwisowe, podmioty 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, a także inni administratorzy danych, którym na podstawie stosownych umów o powierzenie przekazano dane dla wspólnego wykonania obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa
5. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorze danych - obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
6. 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.

## XVII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

### § 27.

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 25-05-2018 r.