

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ W ZAKRESIE DOSTĘPU DO INTERNETU W SIECI OLIMPLAN

Niniejszy regulamin świadczenia usługi komunikacji elektronicznej, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usługi polegającej na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Dostawcę usług **Olimplan sp. z o.o.** z siedzibą w Myślenicach, adres siedziby: **ul. Sikorskiego 73, 32-400 Myślenice, KRS 0000922413 NIP 6812088519 REGON 389967522**. Regulamin zawiera informacje przedumowne, o których mowa w art.285 ustawy z dnia 12 lipca 2002 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej.

### I. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą usług umowę o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie dostępu do Internetu, którą dalej będziemy określali jako **Umowa**.
2. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi lub korzystanie z niej na zmienionych warunkach.
3. **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca świadczenie Usług.
4. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta, miejsce obsługiwanie Abonentów w lokalu Dostawcy usług. Informacje na temat lokalizacji BOK znajdują się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług.
5. **Cennik** – cennik świadczenia usługi komunikacji elektronicznej w zakresie dostępu do Internetu, stanowiący obok Regulaminu integralną część Informacji Przedumownych, zwany dalej Cennikiem usług.
6. **EBOOK** – dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja umożliwiająca w określonym w Umowie zakresie zarządzanie Umową i Usługą przez Abonenta.
7. **Dostawca usług** – Olimplan sp. z o.o., ul. Sikorskiego 73, 32-400 Myślenice, KRS 0000922413, NIP 6812088519, REGON 389967522.
8. **Informacje przedumowne** – dokument zawierający informacje na temat Usług, na który składa się Regulamin oraz Cennik.
9. **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usługi.
10. **Kaucja** – kwota wpłacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności, należnych na rzecz Dostawcy usług.
11. **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
12. **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w którym Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usługi.
13. **Mały przedsiębiorca** – przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Małego przedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie.
14. **Mikroprzedsiębiorca** - przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Mikroprzedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie.
15. **Nieuprawniona Zmiana Informacji Adresowej** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu Komunikatu informacji adresowej użytkownika wysyłającego Komunikat, z wyłączeniem zmiany wyłącznie adresu IP użytkownika wysyłającego Komunikat.
16. **Numer Identyfikacyjny** – niepowtarzalny numer nadany przez Dostawcę usług, umożliwiający weryfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, przydzielany w trakcie zawierania Umowy.
17. **Organizacja pozarządowa** - osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, niebędące jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstwami, instytucjami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi, niedziałające w celu osiągnięcia zysku, z wyłączeniem partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne, europejskich fundacji politycznych, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Organizacji pozarządowej decyduje oświadczenie złożone w Umowie.

18. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonej Usługi.
19. **Pakiet Taryfowy** – zakres Usługi wybrany przez Abonenta.
20. **PKE** – ustawa Prawo Komunikacji Elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r., Dz.U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.
21. **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – Mikroprzedsiębiorca, Mały przedsiębiorca albo Organizacja pozarządowa którym PKE przyznaje uprawnienia jak Konsumentom, a podmioty te nie zrzekły się tych uprawnień w Umowie.
22. **Rachunek** – dokument, w tym faktura, faktura ustrukturyzowana bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem E-BOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej oraz faktura ustrukturyzowana udostępniana przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur. Przez fakturę ustrukturyzowaną należy rozumieć fakturę wystawioną i przesłaną Abonentowi przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur.
23. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi.
24. **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta oraz Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki.
25. **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. urządzenie ONT, zestaw antenowy do internetu radiowego, router) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci niezbędne do świadczenia Usługi i korzystania z niej, oddane Abonentowi nieodpłatnie do używania na czas obowiązywania Umowy, stanowiące własność Dostawcy usług.
26. **Sztuczny Ruch** - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w Sieci lub w sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń końcowych lub za pomocą jakichkolwiek programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi komunikacji elektronicznej, lecz zarejestrowanie ruchu na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe.
27. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do nich, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Za Trwały nośnik uważa się między innymi plik PDF przesłany w drodze mailowej lub za pośrednictwem E-BOK, nagranie rozmowy telefonicznej lub jej transkrypcja, pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płytę CD-ROM, płytę DVD.
28. **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 uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług.
29. **Umowa** - Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem i Dostawcą usług, zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
30. **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.
31. **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, a w przypadku Konsumenta także w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta, podczas Umówionej wizyty; (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 zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta podczas Umówionej wizyty, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
32. **Umówiona wizyta** – spotkanie przedstawiciela Dostawcy usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta z Konsumentem lub upoważnionym przez niego przedstawicielem, które zostało potwierdzone przez Dostawcę usług oraz Konsumenta na Trwałym nośniku.
33. **Usługa dostępu do Internetu** - usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu.
34. **Usługa Dodatkowa** – usługa świadczona obok Usługi dostępu do Internetu, która nie stanowi głównego elementu żadnej z Usług i ma ona charakter wyłącznie uzupełniający.
35. **Usługa z dodatkowym świadczeniem** – Usługa dostępu do Internetu wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług.
36. **Usługa** – Usługa dostępu do Internetu.
37. **Usterka** - techniczna wada Sieci Dostawcy obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej Informacji Przedumownej, lecz umożliwiająca korzystanie z Usług.
38. **Urząd Komunikacji Elektronicznej** – organ regulujący działalność telekomunikacyjną,
39. **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenie należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi świadczonej przez Dostawcę usług na podstawie Umowy.
40. **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
41. **UstPKE** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej.

42. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającą podłączenie Sprzętu do Sieci.
43. **Zamawiający**- podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy zawarcia Umowy.
44. **Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy** – podsumowanie głównych warunków Informacji Przedumownych, bezpłatnie doręczane Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.

## **II. Postanowienia ogólne. Zawarcie Umowy, w tym zakres danych osobowych wymaganych do zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usługi oraz przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usługi**

1. Przed zawarciem Umowy, Dostawca usług doręcza Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku:
  - a) Informacje Przedumowne,
  - b) Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy.
2. Po zaakceptowaniu Informacji Przedumownych oraz Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta stają się one integralną częścią Umowy i mogą podlegać zmianie wyłącznie w trybie przewidzianym dla zmiany Umowy, o którym mowa w §5 Umowy. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów Taryfowych określony jest w Informacjach Przedumownych, a w przypadku gdy Informacje Przedumowne przedstawiają różne Pakiety Taryfowe, wybrany przez Abonenta Pakiet Taryfowy jest opisany w Umowie.
3. W przypadku gdy z uwagi na obiektywne przyczyny techniczne nie jest możliwe przedstawienie Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy przed zawarciem Umowy, Dostawca usług przedstawia je Abonentowi będącemu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, niezwłocznie do potwierdzenia.
4. Niezależnie od doręczenia Informacji Przedumownych przed zawarciem Umowy, Dostawca usług ma obowiązek dostarczyć Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na każde jego żądanie i w okresie obowiązywania Umowy, Informacje Przedumowne, na papierze lub innym Trwałym nośniku wskazanym przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta.
5. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w EBOK.
6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
7. Na podstawie Umowy Dostawca usług – jeśli będzie to konieczne do świadczenia Usługi – wykona we wskazanym przez Abonenta Lokalu przyłączenie do Sieci, a za pośrednictwem wykonanego przyłączenia i z wykorzystaniem Sprzętu i Urządzeń, będzie świadczył Usługę. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf, w jakim świadczone mogą być Usługi określony jest w Cenniku, a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w Umowie.
8. Umowa może zostać zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. Konsument ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
9. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą Usług:
  - a) w BOK;
  - b) poza lokalem Dostawcy usług w rozumieniu UstPK;
  - c) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron.
10. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Abonenta taryfy, a ograniczenie to wynikać może przede wszystkim z lokalizacji Lokalu.
11. Umowa z Abonentem może zostać zawarta jedynie jeśli posiada on Tytuł prawny do Lokalu.
12. 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.
12. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi od podania przez Abonenta następujących danych:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
  - c) numer ewidencyjny PESEL w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
  - d) 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;
  - e) w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą - informację o wpisie do CEIDG, w tym numer NIP;
  - f) w przypadku Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną, danymi, których może zażądać Dostawca usług są: (a) nazwa, (b) numer REGON lub numer NIP lub numer KRS, (c) dane osób reprezentujących Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną, w tym dane określone w ust. 12 lit. a), b) i c) powyżej;
  - g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy;

h) adres poczty elektronicznej, jeśli na wniosek Abonenta Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej poprzez wymianę oświadczeń lub dokumentów zawierających treść Umowy i oświadczeń o związaniu się poprzez Umowę jej warunkami.

13. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010r. O udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Abonenta zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

14. Dostawca uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usługi od autoryzacji nowego Abonenta (weryfikacji tożsamości) według procedury która zostanie przeprowadzona w jednej z form wskazanych w UstPKE. Dostawca usług nie może rozpocząć świadczenia Usługi bez wykonania weryfikacji tożsamości nowego Abonenta.

15. Dostawca usług, w związku ze świadczeniem Usługi przetwarza, oprócz danych, o których mowa w ust. 12 powyżej, następujące dane Abonenta:

- a) numer rachunku bankowego;
- b) numer/y telefonu/ów
- c) dane transmisyjne oraz dane o lokalizacji – których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy usług.

16. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Dostawcę usług danych osobowych znajdują się w klauzuli informacyjnej (informacjach dotyczących przetwarzania danych osobowych) przekazywanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

17. Dostawcy 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 – jeśli dokonano negatywnej oceny wiarygodności na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 13 pkt. b.

18. Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy, o którym mowa powyżej, nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.

19. Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia kaucji w przypadku, gdy Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę oraz gdy Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z Dostawcą usług.

20. Kaucję należy wpłacić na wskazanych numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia umowy.

21. W czasie obowiązywania Umowy, Dostawca usług jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wiarygodności z tytułu świadczenia Usług, Usług Dodatkowych lub Usług z dodatkowym świadczeniem z kwoty 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.

### **III. Odstąpienie od Umowy.**

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług wraz z Umową lub w innej formie pisemnej lub dokumentowej, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania.

2. W przypadku odstąpienia, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem w ust. 3 poniżej. Zwrotu płatności Dostawca usług dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Abonenta użyte przy dokonaniu płatności, chyba że Abonent złoży wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Abonenta z dodatkowymi kosztami.

3. 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 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.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenie 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.

5. Zasady zwrotu Sprzętu, w tym koszty zwrotu i jego zużycia określone są w Rozdziale VI.

#### **IV. Jakość i funkcjonalność Usługi**

1. Dostawca usług świadczy Usługę przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej, bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługa świadczona jest zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Sprzętu określonych w Umowie lub Cenniku. Dostawca usług gwarantuje następującą jakość parametrów przepustowości Usługi:
  - a) prędkość maksymalna – najwyższa prędkość, jakiej może oczekiwać przez co najmniej pewien czas Abonent w przypadku Usługi dostępu do Internetu;
  - b) prędkość zwykle dostępna – prędkość zwykle dostępna w okresie doby albo w okresie godzin szczytu w korzystaniu z Usługi dostępu do Internetu, stanowi 75% prędkości maksymalnej;
  - c) prędkość minimalna – najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu, stanowi 50% prędkości maksymalnej.
2. Pomiar przepustowości Usługi należy wykonywać z urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu kablem ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określone w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi). Jakość parametrów Usługi gwarantowana jest na odcinku do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl>. W razie niezachowania parametrów o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwości ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.
3. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych, w związku z czym nie zapewnia środków monitorowania zużycia usługi.
4. Korzystanie z innych usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi. Dostawca usług świadczy inne usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.

#### **V. Okres obowiązywania Umowy, warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania Umowy, okres obowiązywania Umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych, odszkodowanie należne w momencie wypowiedzenia Umowy**

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony 12 miesięcy lub 24 miesiące.
2. Warunki promocyjne przewidziane w ramach poszczególnych pakietów taryfowych przysługują Abonentowi od dnia zawarcia Umowy, przy czym warunkiem skorzystania z warunków promocyjnych jest obowiązywanie Umowy przez okres na jaki została ona zawarta.
3. Umowa zawarta na czas określony, ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie okresu jej obowiązywania, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia co najmniej na 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi opłatę za świadczenie usług objętych Umową.
4. Abonent przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa powyżej, otrzyma od Dostawcy usług na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, jasną i zrozumiałą informację o automatycznym przedłużeniu Umowy. Informacja przekazana Abonentowi będzie obejmowała ponadto kwestie zmiany warunków świadczenia Usługi względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki zawarta została Umowa, sposobów i terminów jej wypowiedzenia oraz najkorzystniejszych oferowanych pakietach taryfowych dotyczących usługi objętej Umową.
5. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony naliczana będzie opłata dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według ceny taryfy po zakończeniu Umowy terminowej.
6. W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy w Umowę na czas nieokreślony, Dostawca usług informuje Abonenta raz do roku o najkorzystniejszych oferowanych Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową, która uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony.
7. Oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy powinno mieć formę pisemną lub dokumentową pod rygorem nieważności.
8. Abonent może złożyć wniosek o przedłużenie okresu obowiązywania Umowy lub o przekształcenie Umowy zawartej na czas nieokreślony w umowę na czas określony wedle wybranej taryfy, o ile nie posiada zaległości płatniczych wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług.
9. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn.
10. Sytuacje, w których Dostawca usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określone są w Rozdziale IX.

11. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy (za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym) powinno mieć formę pisemną lub dokumentową pod rygorem nieważności.
12. Dostawca usług, w przypadku gdy Abonent złożył oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili jego otrzymania, zawiadomi o tym Abonenta w jeden wybrany sposób:
  - a) poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci mobilnej) wskazany w Umowie;
  - b) poprzez wykonanie połączenia głosowego na numer kontaktowy wskazany w Umowie, z zastrzeżeniem, że Dostawca usług wykonuje tylko do 3 prób połączenia z Abonentem;
  - c) wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
13. Dostawca usług – poza czynnościami, o których mowa powyżej – dostarczy Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania powyższego oświadczenia w ciągu 14 dni od jego otrzymania, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.
14. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy pozostałych do zapłaty przez Abonenta do czasu zakończenia Umowy opłat abonamentowych stanowiących opłatę za Usługę.
15. Odszkodowanie, o którym mowa powyżej, nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba, że przedmiotem odszkodowania jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

## **VI. Warunki korzystania ze Sprzętu. Zasady zwrotu udostępnionego Sprzętu**

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny.
2. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
3. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępniania Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole wykonania Instalacji i udostępniania Sprzętu, przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
4. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
5. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem wydaną mu wraz ze Sprzętem.
6. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
7. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga zgody Dostawcy usług.
8. 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.
9. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywania okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania awarii. 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 Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od chwili zawiadomienia.
10. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
11. 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 kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych uzyskanych za pomocą sieci Internet.
12. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia od Umowy w trybie UstPK przez Abonenta będącego Konsumentem, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrot dokonuje się w BOK, w godzinach jego otwarcia, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi 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.
13. W przypadku naruszenia powyższych postanowień, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

## **VII. Zmiana dostawcy usług**

1. Abonent przy zmianie dostawcy usługi dostępu do Internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba, że nie jest to technicznie wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.

2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wnioski w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmujący:

- a) dane Abonenta o których mowa w Rozdziale II ust. 12 pkt. a) – h) Regulaminu;
- b) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
- c) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
- d) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
- e) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
- f) wskazanie żądanie trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
- g) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu.

3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:

a) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji – Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;

b) został złożony w formie dokumentowej – Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.

4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.

5. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usługi:

- a) rozpoczyna świadczenie Usługi w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
- b) potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi na Trwałym nośniku.

6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 5, w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Dostawcą usług (określonym w Umowie), Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości  $\frac{1}{4}$  sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług (określonego w Umowie), wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym Abonenta poinformuje dotychczasowy dostawca usług.

8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 pkt. a), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Dostawcę usług lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 7.

9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:

- a) opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub
- b) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do Internetu na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.

10. Abonent realizując uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia Usługi, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:

- a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
- b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.

11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie o którym mowa w ustępie powyżej, staje się bezskuteczne, chyba, że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.

12. W sytuacji, o której mowa w ustępie powyżej, Dostawca usług jest obowiązany świadczyć Usługę na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę usług.

## **VIII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania oraz zasady, termin i procedury jego wypłaty.**

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wynikające z nienależytej reakcji Dostawcy usług na występowanie incydentów i zagrożeń związanych z bezpieczeństwem oraz luk w systemach bezpieczeństwa, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta i wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta prawa lub postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.

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 inne osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.

3. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Regulaminie, poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości jak poniżej.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty abonamentowej (miesięcznej) liczonej według Rachunków z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. Za każdy dzień w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej (miesięcznej).

5. Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu Aktywacji, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej (miesięcznej).

6. Odszkodowanie płatne jest w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnym opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.

7. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu/zapłatę odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XIII.

### **IX. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta. Windykacja należności.**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami oraz postanowieniami Umowy, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.

2. 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. SPAM);
- g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usługach;
- h) szkody wynikłe z braku stosownych zabezpieczeń w szczególności na Urządzeniach.

3. Dostawca usług zaleca Abonentowi:

- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.;
- b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
- c) stosowanie do kont pocztowych, EBOK oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne i znaki specjalne.

4. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę, bez zachowania okresów wypowiedzenia w przypadku, gdy Abonent:

- a) używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem;
- b) używa urządzeń zakłócających działanie Sieci Dostawcy usług, w tym wpływających na bezpieczeństwo Usług lub Sieci Dostawcy usług;
- c) korzysta z Usług niezgodnie z Regulaminem oraz Umową, w tym kieruje do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych

- z zastrzeżeniem, że Dostawca usług nabywa uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, gdy wezwie Abonenta do zaniechania naruszeń wskazanych powyżej, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zaniechania naruszeń przez Abonenta i pomimo skierowania wezwania, Abonent nie zaniechał naruszeń albo termin na zaniechanie naruszeń bezskutecznie upłynął.

5. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

6. Dostawca usług blokuje dostęp do numeru lub usługi w terminie nie krótszym niż 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej nakładającej na niego taki obowiązek, wydanej w celu ochrony użytkowników końcowych przez nadużyciami w komunikacji elektronicznej. Jeżeli decyzja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym tak przewiduje, Dostawca usług wstrzymuje pobieranie opłat za połączenia lub usługi zrealizowane po upływie terminu 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.



7. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług może wezwać Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług może ograniczyć Abonentowi świadczenie usług.
8. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług obniży prędkość dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Dostawcę usług.
9. Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie uiszczy opłaty za świadczenie Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Abonentowi takiego zawiadomienia, Dostawca usług zawiesi świadczenie nieopłaconej Usługi.
10. Zawieszenie świadczenia Usług dostępu do Internetu polegać będzie na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych usług.
11. Jeżeli Abonent uiszczy zaległe należności za świadczoną Usługę po ograniczeniu bądź zawieszeniu świadczenia Usługi, Dostawca usług wznowi świadczenie Usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Dostawca usług stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, w wysokości określonej w Cenniku.
12. Jeżeli Abonent nie uiszczy należności za świadczoną Usługę w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Dostawca usług wypowie Umowę z winy Abonenta. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Dostawca usług będzie przysługiwało prawo do odszkodowania na zasadach określonych w Rozdziale V ust. 14.
13. Dostawca usług bezpłatnie doręcza Abonentowi powiadomienia o którym mowa w ust. 7, 9 i 12 powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
14. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z uiszczaniem opłat za świadczone Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług, z określeniem 14-dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług zawiesi świadczenie na rzecz Abonenta Usługi, w stosunku do której Abonent pozostaje w zadłużeniu.
15. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej, niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty należności niespornych.
16. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki ustawowe, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku lub w Umowie. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w części, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
17. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas 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.
18. 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 zależność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
19. 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.

#### **X. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieni lub Usług, zagrożeniami takiego naruszenia lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na świadczoną Usługę.**

1. Ograniczenie w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działanie jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieni i Usługi zawarte są w Rozdziale IX.
2. Dostawca usług publikuje informacje, w tym na swojej stronie internetowej, o:
  - a) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług;
  - b) rekomendowanych środkach ochronnych i sposobach:
    - i. zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed złośliwym oprogramowaniem;
    - ii. zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatorów, które użytkownicy mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług, w tym o związanych z tym kosztach;
  - c) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

3. Dostawca usług w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonenci ci mogą podjąć, oraz związanych z tym kosztach.
4. Dostawca usług informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność świadczonych Usług, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.
5. W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci i Usług, Dostawca usług może zastosować środki polegające na:
- zablokowaniu takiego komunikatu;
  - ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu
- w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustalenia przyczyny zagrożenia.
6. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowanie usługi łączności wewnątrzunijnej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzeniu (UE) nr 531/2012.
7. Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie Centrum Informacji Konsumentkiej: <https://cik.uke.gov.pl/edukacjatop/>.

#### **XI. Obsługa serwisowa, pomoc techniczna, warunki opłaty dotyczące usług posprzedażnych konserwacji i obsługi Abonenta, sposób uzyskania informacji na temat obowiązujących cen i opłat eksploatacyjnych.**

- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
- Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres obowiązywania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi Dostawca usług zapewnia:
  - cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci;
  - bieżącą naprawę usterek i awarii Sieci;
  - techniczną pomoc przy usuwaniu usterek lub awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
  - uzyskiwanie, w tym telefoniczne, informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
  - rozpatrywanie reklamacji
  - informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usługi, zasięgać informacji na temat Usługi oraz pozyskiwać informację na temat Rachunków:
  - na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - e-mailem na adres Dostawcy usług podany w umowie;
  - osobiście w BOK.
- Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
- Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku usług dodatkowych oraz serwisowych dostępnym 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.
- Usunięcie powstałej usterki bądź awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 7 dni roboczych 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.
- Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie usterek lub awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - nieodpłatnie w przypadku pojawienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług;
  - odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub Zakończenia Sieci, ich uszkodzenia bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową lub Instrukcją Postępowania Postępowania ze Sprzętem

#### **XII. Udogodnienia i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposób uzyskania aktualizacji tych informacji.**

- Dostawca usług – przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami – oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomienie Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu, według wyboru Abonenta.
- Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia Umowę, Regulamin, Cennik oraz zwięzłe podsumowanie warunków Umowy, w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.

3. Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępnia:

- a) informacje o danych zawartych Rachunku wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług;
- b) szczegółowy wykaz wykonanych Usług

- sporządzone w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.

4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 powyżej:

- a) przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiony Rachunek – Dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu Rachunku;
- b) dotyczącego Okresu rozliczeniowego, za który już został wystawiony Rachunek i wykonane Usługi – Dostawca usług realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.

5. Dostawca usług, na każde żądanie Abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

### **XIII. Rozpatrywanie reklamacji, sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub należytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

3. 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.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- 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;
- f) 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 wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- g) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
- h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług 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.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki obsługującej reklamację.

7. 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. Reklamacja nieuzupełniona 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, jednostka rozpatrująca 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 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK Dostawcy usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia 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.

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) adres BOK Dostawcy usług;
- b) informację o dniu złożenia reklamacji;
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu lub wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
- 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 383 UstPKE;
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowania 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 – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

10. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

11. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub 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.

12. Postanowienia ust. 10 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.

13. Posłużenie z innymi środkami komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie o odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

14. 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.

15. 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. 14, 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.

16. 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.

17. Po wyczerpaniu drogi postępowania 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 zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o których mowa w art. 383 UstPKE. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 1, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub dostawca usługi komunikacji elektronicznej nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 UstPKE jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub urzędu, jeśli wymaga zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszecen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele>.

18. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszecen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych

powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.

19 Dostawca usług nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu drobnych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

**XIV. Informacje o tym w jaki sposób środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług mogłyby wpłynąć na jakość Usługi, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.**

1. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

**XV. Postanowienie końcowe.**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r.

**Potwierdzam otrzymanie Informacji Przedumownych (Regulamin oraz Cenni) i akceptuję ich treść w całości.**

---

*Data i podpis Abonenta*