

I. Definicje
§ 1.

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy z Dostawcą usług, na rzecz której świadczone są Usługi,
- 2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach, a w przypadku Usług internetu mobilnego lub Usługi głosowej w ramach transmisji danych - przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych,
- 3) **Aplikacja mObywatel** - oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne, umożliwiającą okazanie Dokumentu mObywatel,
- 4) **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca świadczenie Usług,
- 5) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługi Abonentów w lokalu Dostawcy usług. Informacje na temat lokalizacji BOK znajdują się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług,
- 6) **Blokada rodzicielska** – ograniczenie w uruchomieniu Programów w ramach Usługi telewizji i/lub Usługi TV bez dekodera, w ramach których dostarczane są treści erotyczne, której uruchomienie wymaga specjalnego kodu,
- 7) **Cennik** – cennik świadczenia usług komunikacji elektronicznej, stanowiący obok Regulaminu, integralną część Informacji Przedumownych, w zakresie Usług internetu stacjonarnego, Usług internetu mobilnego, Usług telefonii stacjonarnej, Usług telewizji, Usług głosowych, wiadomości tekstowych oraz wiadomości multimedialnych, Usług TV bez dekodera, stanowiące zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług,
- 8) **CLI Spoofing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na nieuprawnionym posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania,
- 9) **CSIRT NASK** - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego działający na poziomie krajowym, prowadzony przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową - Państwowy Instytut Badawczy, powołany między innymi w celu obsługi incydentów Smishingu zgłaszanych pod bezpłatny numer 8080,
- 10) **Dokument mObywatel** - dokument mobilny stwierdzający tożsamość i obywatelstwo polskie użytkownika Aplikacji mObywatel na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w relacjach wzajemnej fizycznej obecności stron, w tym mDowód,
- 11) **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu Danych dostępnego w ramach Usługi internetu mobilnego na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych,
- 12) **E-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług, aplikacja umożliwiająca zarządzanie Umową i Usługami przez Abonenta,
- 13) **Informacje Przedumowne** – dokument zawierający informacje na temat Usług, na który składa się Regulamin oraz Cennik,
- 14) **Karta SIM (w tym także Karta USIM)** - karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do Usług głosowych lub Usług internetu mobilnego, świadczonych przez Dostawcę usług, posiadająca własny numer, kod PIN oraz kod PUK,
- 15) **Kaucja** – kwota wpłacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności, należnych na rzecz Dostawcy usług,
- 16) **Komunikat** - każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi użytkownikami za pośrednictwem publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej; nie obejmuje on informacji przekazanej jako część transmisji radiowych lub telewizyjnych transmitowanych poprzez sieć telekomunikacyjną, z wyjątkiem informacji odnoszącej się do możliwego do zidentyfikowania Abonenta lub użytkownika otrzymującego informację,
- 17) **Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną dokonujący z Dostawcą usług czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 18) **Limit Danych** - limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Danych, uwzględniający ponadto dokonane przez Dostawcę usług Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi internetu mobilnego zostaje ograniczone,
- 19) **Limit kredytowy** - określona w Regulaminie kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Dostawcy usług do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wiarygodności, wynikających z Umowy lub Cennika, w tym żądanie wpłaty Kaucji,
- 20) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal), bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,

- 21) **Mały przedsiębiorca** – przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełnia 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,
- 22) **Mikroprzedsiębiorca** - przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełnia 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,
- 23) **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,
- 24) **Numer Identyfikacyjny** – niepowtarzalny numer nadany przez Dostawcę usług, umożliwiający weryfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, przydzielany w trakcie zawierania Umowy,
- 25) **Numer MSISDN/Numer** – numer telefonu Abonenta w sieci Dostawcy usług, przypisany do Karty SIM/USIM,
- 26) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług,
- 27) **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, nie działające 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,
- 28) **Pakiet (Pakiet Usług)** – zakres Usług świadczonych Abonentowi nierozłącznie,
- 29) **Pakiet Danych** – zakres Usługi internetu mobilnego oraz Usługi głosowej,
- 30) **Pakiet Taryfowy** – zakres Usługi wybrany przez Abonenta,
- 31) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej,
- 32) **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,
- 33) **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,
- 34) **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,
- 35) **PIN** – osobisty numer identyfikacji,
- 36) **PKE** – ustawa Prawo Komunikacji Elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r., Dz.U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.,
- 37) **Metroport Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi** – będący głównym operatorem Sieci wraz z partnerem technologicznym P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będący głównym operatorem Sieci infrastrukturalnej z użyciem której Dostawca usług świadczy Usługi mobilnego Internetu oraz Usługę głosową,
- 38) **Programy**- uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej),
- 39) **PUK** – osobisty numer odblokowujący,
- 40) **Roaming** – usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych,
- 41) **Set Top Box / STB / Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. STB może zostać wydzierżawiony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usług telewizji,

- 42) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi,
- 43) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta oraz Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki,
- 44) **Smishing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na wysyłaniu wiadomości SMS, w których nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;
- 45) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. telefon, dekodery, Set Top Box, router) sprzedane Abonentowi w związku ze świadczoną Usługą, na mocy postanowień Umowy lub oddane Abonentowi nieodpłatnie do używania, na czas obowiązywania Umowy,
- 46) **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, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług,
- 47) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD,
- 48) **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,
- 49) **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,
- 50) **TV APKA** – oprogramowanie pod nazwą Apka TV, dostępne bez żadnych dodatkowych opłat, za pośrednictwem którego, z wykorzystaniem nadanych przez Dostawcę usług danych dostępowych oraz świadczonych przez Dostawcę usług Usług Tv bez dekodera, Abonent uzyskuje dostęp do programów na odbiorniku telewizyjnym (w przypadku odbiorników typu Android TV) oraz w wersji mobilnej, na urządzeniach mobilnych, w szczególności na tabletach, smartphone`ach przy użyciu dedykowanego oprogramowania – aplikacji możliwej do pobrania ze sklepu Google Play oraz App Store;
- 51) **Umowa** - Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem i Dostawcą usług,
- 52) **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 łącznie,
- 53) **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,
- 54) **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,
- 55) **Usługa głosowa** – usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na świadczeniu mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych, w opcji wskazanej w Umowie,
- 56) **Usługa internetu stacjonarnego** - usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu,
- 57) **Usługa telefonii stacjonarnej**- usługa komunikacji elektronicznej, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie, bezpośrednio lub pośrednio połączeń głosowych krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej,
- 58) **Usługa telewizji** - usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP,
- 59) **Usługa internetu mobilnego** - usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na zapewnieniu bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, łącznie z Usługami Dodatkowymi, świadczona przez Dostawcę usług,
- 60) **Usługa TV bez dekodera** – usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do programów na odbiorniku telewizyjnym (w przypadku odbiorników typu Android TV) oraz w wersji mobilnej, na urządzeniach mobilnych, w szczególności na tabletach, smartphone`ach przy użyciu dedykowanej aplikacji TV Apka;

- 61) **Usługa Dodatkowa** – usługa świadczona obok Usługi głosowej i/lub Usługi internetu stacjonarnego i/lub Usługi telefonii i/lub Usługi telewizji i/lub Usługi mobilnego internetu i/lub Usługi TV bez dekodera, która nie stanowi głównego elementu żadnej z Usług i ma ona charakter wyłącznie uzupełniającej,
- 62) **Usługa z dodatkowym świadczeniem** – Usługa głosowa i/lub Usługa internetu stacjonarnego i/lub Usługa telefonii i/lub Usługa telewizji i/lub Usługa mobilnego internetu i/lub Usługa TV bez dekodera wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług,
- 63) **Usługi** – łącznie Usługa głosowa, Usługa internetu stacjonarnego, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa telewizji, Usługa TV bez dekodera oraz Usługa mobilnego internetu,
- 64) **Usterka** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług lub Sieci P4, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej Informacji Przedumownej, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług,
- 65) **Urząd Komunikacji Elektronicznej** – organ regulujący działalność telekomunikacyjną,
- 66) **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,
- 67) **Wykaz Nadpisów Podmiotów Publicznych** - wykaz nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego, dostępny na stronie internetowej CSIRT NASK,
- 68) **Zamawiający**- podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy zawarcia Umowy,
- 69) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającą podłączenie Sprzętu do Sieci a w przypadku Usług głosowych i/lub Usług mobilnego internetu – sieć telekomunikacyjna o zmiennej lokalizacji, zależna od położenia Sprzętu Abonenta (lub innego użytkownika usługi) względem stacji bazowej dostarczającej sygnał,
- 70) **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. Obsługa osób z niepełnosprawnościami

§ 2.

- Przed zawarciem Umowy, Dostawca usług doręcza Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku:
 - Informacje Przedumowne,
 - Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy.
- 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 §3 Umowy. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów Usług, Pakietów Taryfowych i/lub Pakietów Danych, określony jest w Informacjach Przedumownych, a w przypadku gdy Informacje Przedumowne, przedstawiają różne Pakiety Usług, Pakiety Taryfowe /lub Pakiety Danych, wybrany przez Abonenta Pakiet Usług, Pakiet Taryfowy i/lub Pakiet Danych jest opisany w Umowie.
- 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.
- 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.
- 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 E-BOK.
- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

§ 3.

- Dostawca usług zapewnia udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami polegającymi w szczególności na **a)** zapewnieniu w wybranym BOK, obsługi Abonentów z niepełnosprawnością narządu ruchu, **b)** zapewnieniu w wybranym BOK, stanowiska obsługi wyposażonego w urządzenia umożliwiające komunikację z **(i)** osobą niewidomą albo słabowidzącą albo **(ii)** osobą niesłyszącą albo niemówiącą, **c)** zapewnieniu dostępu do lokalu, w którym znajduje się BOK Dostawcy usług, **d)** zapewnieniu z poziomu strony internetowej, obsługę Abonentów z niepełnosprawnościami, z pomocą tłumacza polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, z zastrzeżeniem wcześniejszego umówienia wizyty z tłumaczem polskiego języka migowego. Wszelkie informacje dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami (wraz z listą lokali dostosowanych do obsługi Abonentów z niepełnosprawnościami) znajdują się na stronie internetowej Dostawcy usług (w pasku górnym po prawej stronie z oznaczeniem logo dostępności) oraz w BOK Dostawcy usług (na drzwiach wejściowych w BOK oraz przy stanowiskach BOK).
- Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług ma obowiązek doręczyć Informacje Przedumowne, Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy oraz Umowę, a także informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, świadczonych Usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób, w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania i doręczyć na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
- Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług ma obowiązek doręczyć, na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, informacje o danych zawartych na fakturze wraz z wykazem Usług oraz wykaz zrealizowanych Usług, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.

4. W razie uzasadnionych wątpliwości co do uprawnień przysługujących Abonentom z niepełnosprawnościami, Dostawca usług może zażądać od Abonenta zgłaszającego uprawnienia Abonenta z niepełnosprawnością, okazania dokumentu potwierdzającego okresową lub trwałą niepełnosprawność.

III. Jakość i funkcjonalność Usług oraz bezpieczeństwo Sieci i Usług

§ 4.

- Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej, bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu Usług, Pakietu Taryfowego i/lub Pakietu Danych, wedle minimalnych transferów od i do Sprzętu określonych i gwarantowanych w Regulaminie lub Cenniku, 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
- Postanowienia dotyczące zapewniania jakości świadczonych Usług nie będą stosowane w odniesieniu do następujących dni: 24 grudnia, 31 grudnia, 1 stycznia oraz innych dni, w których wystąpią zdarzenia powodujące istotne zwiększenie poziomu ruchu telekomunikacyjnego do/od Abonentów Sieci.
- Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetu stacjonarnego oraz Usługi mobilnego internetu dla danych pobieranych i wysyłanych zgodnie z tabelami poniżej. Tabele określają:
 - prędkości minimalne** – najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetu stacjonarnego,
 - prędkości zwykle dostępne** – prędkość zwykle dostępna w okresie doby albo w okresie godzin szczytu w korzystaniu z Usługi internetu stacjonarnego,
 - prędkości maksymalne** – najwyższa prędkość, jakiej może oczekiwać przez co najmniej pewien czas Abonent w przypadku Usługi internetu stacjonarnego lub Usługi mobilnego internetu,
 - prędkości deklarowane** – prędkość inna niż minimalna, zwykle dostępna i maksymalna, o ile jest stosowana w odniesieniu do Usługi internetu stacjonarnego lub Usługi mobilnego internetu.
- Prędkości wskazane w tabelach poniżej mogą nie być miarodajne w sytuacjach niezależnych od Dostawcy usług, takich jak rodzaj wykorzystywanego Sprzętu, jego kategoria i oprogramowanie, wykorzystywana technologia sieciowa, siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, czynniki wpływające na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienia materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynków), działanie aplikacji w tle (aplikacje i ich automatyczne aktualizacje, aktualizacje systemu komputerowego, aktualizacje programu antywirusowego, komunikatory, programy i programy pocztowe), działanie zapór sieciowych, niskie parametry techniczne karty sieciowej, rodzaj wykorzystywanej karty SIM, obciążenie procesora urządzenia końcowego, odległości urządzenia końcowego od routera, korzystanie z Sieci przez kilka osób jednocześnie, brak zasilania baterijnego w urządzeniu końcowym Abonenta (niezarządzanym przez Dostawcę usług), wiele otwartych kart przeglądarek internetowych, obecność aktywnych łączy VPN. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej **Urzędu Komunikacji Elektronicznej** za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług, podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizji, Usług TV bez dekodera oraz Usług telefonii oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV oraz telefonii VOIP) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi internetu stacjonarnego.

TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI INTERNETU STACJONARNEGO

| Rodzaje prędkości | Pobieranie danych | Wysyłanie danych |
|--------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Prędkość minimalna | 40% deklarowanej prędkości | 40% deklarowanej prędkości |
| Prędkość zwykle dostępna | 70% deklarowanej prędkości | 70% deklarowanej prędkości |
| Prędkość maksymalna | 100% deklarowanej prędkości | 100% deklarowanej prędkości |
| Prędkość deklarowana | 100% deklarowanej prędkości | 100% deklarowanej prędkości |

TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI INTERNETU MOBILNEGO

| Prędkość maksymalna (deklarowana) | Pobieranie danych | Wysyłanie danych |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Technologia : 1G/GSM-GPRS | 80 kb/s (0,08 Mb/s) | 20 kb/s (0,02 Mb/s) |
| Technologia : 2G/GSM-EDGE | 233,6 kb/s (0,23 Mb/s) | 58,4 kb/s (0,06 Mb/s) |
| Technologia: 3G/UMTS | 384 kb/s (0,38 Mb/s) | 384 kb/s (0,38 Mb/s) |
| Technologia : 3G/UMTS-HSPA | 42 Mb/s | 5,4 Mb/s |
| Technologia : 4G/LTE | 150 Mb/s | 150 Mb/s |
| Technologia : 4G/LTE-Advanced | 300 Mb/s | 150 Mb/s |

§ 5.

- Dostawca usług podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, w tym m.in.:
 - zapewnia poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, w tym ustanawia zasady bezpiecznego przetwarzania danych;
 - eliminuje przekaz Komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - przerzywa lub ogranicza świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie Komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - informuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - publikuje na stronie internetowej informacje o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z usług komunikacji elektronicznej, rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym oraz o przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
 - zapewnia poprawność i wiarygodność numeru inicjującego połączenie głosowe realizowane przez Abonenta;
 - zapewnia, że Abonent może zainicjować połączenie głosowe wyłącznie z numeru, który został przydzielony Abonentowi w Umowie, w szczególności numerów krajowych przydzielonych w drodze decyzji Prezesa UKE lub udostępnionych lub przeniesionych od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;
 - ukrywa identyfikację numeru połączeń głosowych w ruchu krajowym, gdy zachodzi podejrzenie CLI spoofing, w przypadku braku zgodności z bazą numerów przeniesionych, bazą numerów udostępnionych i Tablicami Zagospodarowania Numeracji prowadzonymi przez UKE.
- 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 odpowiednio środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

IV. Zawarcie Umowy, weryfikacja tożsamości Abonenta oraz weryfikacja możliwości płatniczych

§ 6

- Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony, z zastrzeżeniem że umowa zawierana z Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta nie może być zawarta na okres dłuższy niż 24 miesiące.

2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług (a) w BOK, (b) poza lokalem Dostawcy usług, (c) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. W przypadku zawierania Umowy w BOK Dostawcy usług lub poza lokalem Dostawcy usług, Dostawca usług ma uprawnienie do żądania od Abonenta okazania dokumentu tożsamości w trakcie zawierania Umowy w BOK Dostawcy usług albo okazania mDowodu. Przez okazanie mDowodu rozumie się porównanie danych podanych w Umowie z danymi wskazanymi mDowodzie w jeden ze sposobów poniżej.
 - a) wizualnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel z widocznym zdjęciem oraz hologramem zmieniającym barwę, datą ostatniej aktualizacji danych, zegarem wskazującym aktualną datę i godzinę, ruchomym elementem graficznym prezentującym biało-czerwoną flagę oraz grafikami tła umieszczonymi za danymi osobowymi;
 - b) funkcjonalnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel oraz wyświetlenie przez Abonenta certyfikatu bądź uruchomienie wybranej przez Dostawcę usług funkcji Aplikacji mObywatel;
 - c) kryptograficznej – poprzez zeskanowanie przez Abonenta w Aplikacji mObywatel wygenerowanego przez Dostawcę kodu QR.
4. W przypadku Umowy zawieranej na odległość, Dostawca usług ma uprawnienie do potwierdzenia danych Abonenta, z użyciem środków identyfikacji elektronicznej, wykorzystywanych do weryfikacji tożsamości przez Dostawcę usług. O dostępnych środkach identyfikacji elektronicznej Dostawca usług poinformuje Abonenta w chwili zawierania Umowy zawieranej na odległość.
5. Umowa nie może być zawarta z Dostawcą usług w gospodarstwie domowym poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta podczas nieumówionej wizyty Dostawcy usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta.

§ 7.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu Usług, Pakietu Taryfowego i lokalizacji.
2. 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.
3. 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.
4. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną danymi, których może zażądać Dostawca usług, są:
 - a) nazwisko i imię (imiona),
 - b) numer ewidencyjny PESEL lub numer dowodu i seria dokumentu potwierdzającego tożsamość
 - c) – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - d) W przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą - informację o wpisie do CEIDG w tym numer NIP.
5. 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. 4 lit. a) i b) powyżej.
6. Poza danymi o których mowa w ust. 4 i 5 powyżej, Dostawca usług może żądać innych danych niezbędnych do świadczenia Usług lub obsługi Umowy.
7. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym ustawie z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Z 2023r. poz. 2160), w szczególności Dostawca usług informuje, że może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego dokonanej na podstawie danych udostępnionych mu przez Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A.
 - c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, jeżeli realizacji przyłącza telekomunikacyjnego jest niezbędna do świadczenia Usługi, w tym podłączenia do Sieci Dostawcy usług.
8. Dostawca usług rozpoczyna świadczenie Usług na rzecz Abonenta nie wcześniej, niż po zweryfikowaniu podanych przez Abonenta danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną/z właściwym rejestrem, w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną. Potwierdzenie tożsamości może być w szczególności dokonane przez upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług, poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług, przy okazji umówionej wizyty, w miejscu dokonania instalacji na rzecz Abonenta.
9. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia zabezpieczenia w postaci Kaucji, w trakcie zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania, jeżeli Dostawca usług powołał na odpowiedzialność wiarygodności dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Dostawcy usług, w sytuacjach gdy Abonent lub Zamawiający:
 - a) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 - b) otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych uzyskanych przez Dostawcę w sposób określony w ust. 7 lit. b) powyżej, w stopniu niskim, średnim lub wysokim;
 - c) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji płatniczej;
 - d) korzysta z usług takich jak: Roaming, z połączeń międzynarodowych i międzynarodowych wiadomości SMS i MMS;
 - e) wykonuje połączenia z numerami w ramach Usług z dodatkowym świadczeniem, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS wysyłane na numery w ramach Usługi z dodatkowym świadczeniem lub gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczy wysokość Limitu Kredytowego określonego w Cenniku albo w Umowie;
 - f) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
9. Wysokość Kaucji, określa Cennik. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy usług.
10. Zamawiający lub Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję na żądanie Dostawcy usług w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie na rachunek bankowy Dostawcy usług/ gotówką w kasie BOK.
11. W czasie obowiązywania Umowy, Dostawca usług jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług, Usług Dodatkowych lub Usług z dodatkowym świadczeniem z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Dostawcy usług pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
12. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik.
13. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego Dostawca usług w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług.
14. Dostawca usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie złożenia Kaucji – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.

V. Zasady korzystania ze Sprzętu, jego zwrotu oraz zasady wydawania duplikatu Karty SIM

§ 8.

1. Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, Dostawca usług ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Dostawca usług jest odpowiedzialny względem Abonenta, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Dostawca usług odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.
2. W przypadku gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w BOK. Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną mu przez Dostawcę usług.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

4. Z chwilą wygaśnięcia, wypowiedzenia, rozwiązania przez którąkolwiek ze Stron lub odstąpienia od Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Dostawca usług może obciążyć Abonenta opłatami za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza jego normalne użycie w celu odbioru Usług, które są wskazane w Cenniku.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer BOK lub osobiście w BOK, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
6. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 5 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z wszystkich Usług, nie przerywając naliczania opłaty abonamentowej. Dostawca usług może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 7 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi wtórnika Karty SIM.
7. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcy usług o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi wtórnik Karty SIM. Wydanie wtórnika Karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie wtórnika karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja wtórnika karty SIM, następuje w terminie do 10 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.
8. Przed wydaniem wtórnika karty SIM, Dostawca usług weryfikuje czy numer PESEL podany przez Abonenta będącego osobą fizyczną jest zastrzeżony.
9. Dostawca usług odmawia wydania wtórnika karty SIM, jeżeli w chwili weryfikacji podany przez Abonenta numer PESEL jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL lub w przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, z uwagi na cofnięcie zastrzeżenia numeru PESEL, trwającej dłużej niż 15 minut.
10. W przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL, innej niż wywołana cofnięciem zastrzeżonego numeru PESEL, Dostawca usług, po ponownej nieudanej próbie dokonania weryfikacji może:
 - a) odmówić wydania wtórnika karty SIM do czasu przywrócenia dostępności systemu albo
 - b) wydać wtórnik karty SIM, z zachowaniem należytej staranności przy weryfikacji tożsamości abonenta i udokumentować dokonanie tej weryfikacji, chyba że inny dokument służący do identyfikacji Abonenta w Sieci został wydany w czasie trwania niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL.

VI. Usługa telefonii oraz Usługa głosowa

§ 9.

1. W przypadku Usługi telefonii i usług głosowych, Dostawca usług świadczy Usługę w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta. Abonent ma prawo żądać od Dostawcy usług (a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych Usług z dodatkowym świadczeniem (b) umożliwienia określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi z dodatkowym świadczeniem albo ceny za połączenie, w przypadku gdy usługa jest rozliczana za całe połączenie oraz nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących, jeżeli cena przekracza cenę maksymalną wskazaną przez Abonenta, (c) określenia progu kwotowego dla Usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem że Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. W przypadku Usługi telefonii, obowiązek poinformowania o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany poprzez wykonanie co najmniej 3 prób połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
2. Jeżeli Abonent nie określi progu kwotowego z proponowanych przez Dostawcę usług, próg ten wynosi 35 złotych w Okresie Rozliczeniowym. Po osiągnięciu progu kwotowego, świadczenie Usług z dodatkowym świadczeniem, które wiążą się z obowiązkiem zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego niż już osiągnięty progu kwotowego spośród tych oferowanych przez Dostawcę usług.
3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa.
4. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie w komunikacji elektronicznej.
5. W przypadku Usługi telefonii oraz Usługi głosowej, umieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną 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 komunikacji elektronicznej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (a) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (b) nazwiska i imienia Abonenta, (c) 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. Dostawca usług poinformuje Abonenta o przekazaniu jego danych innemu przedsiębiorcy, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
6. Dostawca usług informuje Abonenta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcę na Prawach Konsumenta, o poziomie wykorzystania limitu zużycia Usługi telefonii lub Usługi głosowej, jeżeli są one rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych Danych lub jednostek taryfikacyjnych, w tym:
 - a) o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi głosowej lub Usługi telefonii - przed osiągnięciem tego limitu;
 - b) o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi głosowej lub Usługi telefonii - niezwłocznie po wykorzystaniu tego limitu.
7. W odniesieniu do Usług telefonii, obowiązek, o którym mowa w ust. 6 uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca usług dokonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.
8. 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 innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie Usług internetu stacjonarnego, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Sprzętu.
9. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usługi telefonii lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Sprzętu inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.

VII. Usługa mobilnego internetu

§ 10.

1. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługujący Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej 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 abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
2. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty abonamentowej 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 abonamentowej lub dokonania Doładowania Limitu Danych.
3. Dostawca usług informuje Abonenta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcę na Prawach Konsumenta, o poziomie wykorzystania limitu zużycia Usługi mobilnego internetu:
 - a) o zbliżającym się osiągnięciu Limitu Danych - przed osiągnięciem Limitu Danych,
 - b) o całkowitym wykorzystaniu Limitu Danych - niezwłocznie po wykorzystaniu Limitu Danych
4. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może doładować Limit Danych.

5. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w fakturze VAT wystawionej za Okres Rozliczeniowy, w którym Dostawca usług 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.
6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer lub osobiście w BOK, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
7. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 6 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi mobilnego internetu, nie przerywając naliczania opłaty abonamentowej. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 8 zdanie pierwsze poniżej, przed wydaniem Abonentowi wórnika Karty SIM.
8. Na wniosek Abonenta złożony w BOK, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcy usług o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi wórnik Karty SIM zgodnie z warunkami określonymi w § 8 ust. 5-10 Regulaminu.
9. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, z wyjątkiem uprawnienia do kierowania ruchem z Sieci za pośrednictwem sieci typu hotspot. 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 Sprzętu związanego z realizacją Usługi mobilnego internetu.
10. Abonent zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usługi mobilnego internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych dostawców usług.

VIII. Usługa telewizji oraz Usługa TV bez dekodera

§ 11.

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego Usługi telewizji i/lub Usługi TV bez dekodera, Dostawca usług udostępni Abonentowi Programy i/lub Usługi Dodatkowe. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych Usług Dodatkowych, Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu Taryfowego, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty, a zmiana ta nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy lub świadczenia, mogą w każdej chwili zostać wycofane na wniosek Abonenta.
2. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego, Dostawca usług zobowiązuje się do udostępniania Abonentowi Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego pakietu (tzw. **Programy i Świadczenia Gwarantowane**) oraz dodatkowych, zmiennych i rotujących w czasie obowiązywania Umowy Programów (tzw. **Programy Niegwarantowane**), także za pośrednictwem TV Apki w ramach świadczenia Usługi TV bez dekodera. Opis i wyszczególnienie Programów i Świadczeń Gwarantowanych oraz udostępnionych na dzień podpisania Umowy, Programów Niegwarantowanych, są zamieszczone w Wykazie Programów. Dostęp do Programów za pośrednictwem TV Apki jest możliwy wyłącznie za pośrednictwem Usługi internetu stacjonarnej świadczonej przez Dostawcę usług. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do nieodpłatnego, testowego wprowadzania możliwości odbioru za pośrednictwem TV Apki kolejnych Programów. Rezygnacja z nieodpłatnego, testowego udostępniania kolejnych Programów przez Dostawcę usług nie będzie powodowała powstania po stronie Abonenta jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych.
3. Dane dostępne do TV Apka są nadawane Abonentowi przez Dostawcę usług w chwili zawarcia Umowy, w przypadku wyboru przez Abonenta Usług internetu stacjonarnej.
4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.
5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.
6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganiem korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
7. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
8. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji i/lub usługi TV bez dekodera wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
9. Dostawca usług oprócz dostępu do Programów świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak m.in.: VOD (Video on Demand), EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług.
10. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Taryfowy obejmuje Programy, zawierające treści erotyczne, Dostawca usług udostępni je Abonentowi po wcześniejszym objęciu tych Programów, Blokadą rodzicielską.
11. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
 - a) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji i/lub Usługi TV bez dekodera. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji. W celu ochrony przedmiotowych treści Dostawca usług stosuje następujące środki techniczne: Dekoder z unikalnym IP odkodującym przekaz programu, w przypadku korzystania z EPG za pośrednictwem TV Apki – dane dostępne z unikalnym odblokowującym przekaz Programów, zamknięta sieć Dostawcy usług (Usługa internetowa Dostawcy usług), zapewniające dostęp do przekazu oraz treści cyfrowych.
 - b) TV Apka – Treściami cyfrowymi są nadania Programów, do których Abonent posiada dostęp poprzez Urządzenie. W celu ochrony przedmiotowych treści Operator stosuje następujące środki techniczne: dane dostępne z unikalnym IP odblokowującym przekaz Programów, zamknięta sieć Dostawcy usług (Usługa internetowa Dostawcy usług), zapewniające dostęp do przekazu oraz treści cyfrowych.
12. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji i/lub Usługi TV bez dekodera są przez Dostawcę usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:
 - a) EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadanie telewizora o standardzie **HD** umożliwiającego korzystania z przekazanego STB.
 - b) TV Apka – w celu korzystania z TV Apki konieczne jest posiadanie Urządzenia: odbiornika telewizyjnego Android TV (od wersji 6), urządzenia mobilnego (smartphone'a, tabletu), wyposażonego w system operacyjny Android mobile (od wersji 7.1) oraz na urządzeniach iPhone i iPad z zainstalowanym oprogramowaniem ios w wersji 16.4 wżwyż posiadających dostęp do internetu o przepustowości nie niższej niż 2 Mb/s. Dostęp do Programów w ramach TV Apki możliwy jest wyłącznie za pośrednictwem Usług internetowych świadczonych przez Dostawcę usług. W celu skorzystania z TV Apki należy ją pobrać ze sklepu Google Play / App Store i zainstalować na wybranym urządzeniu spełniającym warunki opisane powyżej.
13. Korzystanie z TV Apki z wykorzystaniem jednego urządzenia mobilnego jednocześnie (smartphone, tablet) lub jednego odbiornika telewizyjnego typu Android TV jednocześnie, wymaga poprzedniej instalacji TV Apki na Urządzeniu Abonenta. Dostawca usług nie świadczy usług instalacji TV Apki na Urządzeniu Abonenta.
14. Dostawca usług nie odpowiada za niedostosowanie parametrów technicznych Urządzeń bądź systemu operacyjnego, zainstalowanego na Urządzeniu Abonenta do wymogów technicznych TV Apki, wskazanych w ust. 13 powyżej, skutkujące nieprawidłowym działaniem lub brakiem działania TV Apki.
15. Abonent może korzystać z TV Apki jednocześnie przy użyciu maksymalnie 1 (słownie: jednego) urządzenia mobilnego lub przeglądarki internetowej (smartphone, tablet, przeglądarka internetowa) lub 1 (słownie: jednego) odbiornika telewizyjnego typu Android TV przy użyciu tych samych danych dostępowych.
16. W przypadku korzystania przez Abonenta z TV Apki przy użyciu większej niż liczby Urządzeń niż ich liczba maksymalna, wskazana w ust. 15 powyżej, wraz z użyciem danych dostępowych przez kolejnego użytkownika TV Apki (zalogowania się kolejnego Urządzenia), jeden z dotychczasowych użytkowników TV Apki zostanie automatycznie wylogowany odpowiednio z TV Apki.
17. Za pośrednictwem TV Apki oprócz dostępu do Programów telewizyjnych, Abonent ma możliwość przeglądania Programów z wykorzystaniem EPG.
18. Programy, udostępniane w ramach Usługi telewizji, Usługi TV bez dekodera oraz udostępniane w ramach nich treści (dalej łącznie jako „**Materiały**”) są chronione prawem autorskim. Korzystanie z nich jest możliwe wyłącznie w zakresie wynikającym z Umowy – jeśli ma zastosowanie oraz jest ograniczone wyłącznie do dozwolonego użytku osobistego, w sposób niełączący się z osiąganiem korzyści majątkowych. Nie jest dopuszczalne w szczególności: (a) obrót i rozpowszechnianie (w tym publiczne udostępnianie) oraz utwalanie i wielokrotnianie Materiałów, (b) kopiowanie, powielanie, transmisja, modyfikacja, zmiana, dekonstruowanie, naśladowanie, dekompilewanie Materiałów w jakikolwiek sposób ani wytwarzanie działań pochodnych na podstawie Materiałów, (c) wykorzystywanie Materiałów lub ich części do tworzenia jakiegokolwiek oprogramowania, mogących być wykorzystywanymi do tworzenia aplikacji

programowych, (d) naruszenie integralności Materiałów, omijanie jakichkolwiek zabezpieczeń technicznych, zastosowanych przez Dostawcę usług; (e) tworzenie fałszywych kont użytkowników.

IX. Zmiana dostawcy Usług, Wykaz wykonanych Usług § 12.

1. Abonent ma prawo do:

- (1) nieodpłatnej zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu i zachowania ciągłości świadczonej usługi dostępu do internetu, z zastrzeżeniem że zmiana nie może trwać dłużej niż 1 dzień roboczy od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą,
 - (2) zgłoszenia żądania, zmiany dostawcy Usług telefonii lub Usług głosowej, wraz z przeniesieniem Numeru do istniejącej sieci innego operatora na (i) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych, (ii) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych, z zastrzeżeniem że przeniesienie Numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii lub Usługi głosowej, ma prawo do nieodpłatnego przeniesienia Numeru przydzielonego w ramach Sieci Dostawcy usług na:
- a) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
 - b) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
3. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym w ust. 1-2 powyżej, Abonent określa tryb zmiany dostawcy:
- a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Regulaminie;
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z Umowy i/lub Cennika.
4. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu lub przeniesienia Numeru wraz z zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Regulaminie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Dostawcy usług, w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie wskazane w § 20 ust. 19-20 Regulaminu.
5. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej, z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, Abonent będzie zobowiązany do rozliczenia z Dostawcą usług, na zasadach określonych dotychczas w Umowie lub Cenniku, w tym w szczególności:
- a) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej z zachowaniem okresu wypowiedzenia – do zapłaty opłat abonamentowych należnych do czasu rozwiązania Umowy,
 - b) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej, na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych – do zapłaty opłat abonamentowych do końca okresu obowiązywania Umowy.
6. Wypowiedzenie Umowy w zakresie usługi dostępu do internetu w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu przez nowego dostawcę.
7. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w ust. 1 – 2 powyżej, Dostawca usług nie pobierze od Abonenta innych dodatkowych opłat.
8. Dostawca usług, będzie zobowiązany świadczyć usługę dostępu do internetu, Usługę telefonii lub Usługę głosową na dotychczasowych warunkach aż do terminu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą. W przypadku gdy świadczenie usługi dostępu do internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej nie nastąpi w terminach wskazanych w ust. 1 powyżej, dotychczasowy dostawca, kontynuuje świadczenie usług dostępu do internetu, Usług telefonii lub Usługi głosowej.
9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej przez nowego dostawcę, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym dostawcą, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu dostawcy usługi będzie bezskuteczne, z uwagi na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, a umowę z nowym dostawcą będzie uważać się za niezawartą.
10. W przypadku, gdy:
- a) w procesie zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, Dostawca usługi jest dostawcą, do którego usługa dostępu do internetu miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu w ustalonym terminie,
 - b) w procesie zmiany dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru, Dostawca usług jest dostawcą, od którego Usługa telefonii lub Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii lub Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru w ustalonym terminie - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych (miesięcznych) za usługi dostępu do internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej, do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu, Usługi Telefonii lub Usługi głosowej.
11. W przypadku gdy Abonent korzysta z Usługi głosowej oraz Usługi mobilnego internetu, realizacja uprawnień do zmiany dostawcy usługi jest realizowana jak dla Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru.
12. W przypadku Usługi telefonii lub Usługi głosowej, Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego Numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że Abonent zrzekł się tego prawa lub doręczenia Abonentowi informacji o przejęciu zobowiązań Dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykonywania zasobów numeracji.

§ 13.

1. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych Usługach z podaniem w przypadku Usług internetu stacjonarnego, Usług mobilnego Internetu, Usług telefonii oraz Usług głosowych, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. W przypadku Usług z dodatkowym świadczeniem, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych Usług:
 - a) numer wykorzystywany do świadczenia Usługi z dodatkowym świadczeniem;
 - b) informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów dla Usług z dodatkowym świadczeniem;
 - c) informację o możliwości złożenia żądania blokowania numerów dla Usług z dodatkowym świadczeniem.
3. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii lub Usług głosowych, dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii lub w Cenniku dla Usług głosowych, wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania Abonenta.
4. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii lub Usług głosowych obejmuje dane za okres począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.
5. Jeżeli Abonent złoży reklamację na Usługę telefonii lub Usługę głosową i reklamacja ta zostanie uwzględniona, opłata pobrana za dostarczenie szczegółowego wykazu Usług telefonii lub Usług mobilnych, zostanie zwrócona.

X. Obowiązki Stron i zasady odpowiedzialności

§ 14.

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 nieprzestrzegania 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 Usług,
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem Usług,

- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu, chyba że zostało spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę.
- d) następstwa udostępnienia przez Abonenta danych dostępowych do systemów klienckich, w szczególności EBOOK lub TV Apki.
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 miesięcznej 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 z jego wnioskiem mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
7. Rozpatrzenie wniosku o wypłatę odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 17 - § 19 Regulaminu.
8. W celu dokonywania zgłoszeń dotyczących wiadomości SMS, co do których istnieje podejrzenie, że ich treść wyczerpuje znamiona Smishingu, Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego wysyłania wiadomości SMS na właściwy w tym celu numer skrócony 8080 do CSIRT NASK.
9. Dostawca usług za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację niezwłocznie blokuje wiadomość SMS zawierającą treść zgodną z treścią wzorca przekazanego mu przez CSIRT NASK wraz z informacją o wystąpieniu Smishingu.
10. Dostawca usług zaprzestaje blokowania wiadomości SMS, o których mowa w ust. 9 niezwłocznie po otrzymaniu informacji z CSIRT NASK o niecelowości dalszego blokowania bądź o uznaniu treści odpowiedniego wzorca za wiadomość niestanowiącą Smishingu.
11. Dostawca usług za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację może również blokować wiadomości SMS oraz wiadomości MMS zawierające treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca wiadomości przekazanego przez CSIRT NASK.
12. Dostawca usług blokuje wiadomości SMS, zawierające nadpis albo wariant nazwy lub skrótu użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, które nie zostały wysłane przez integratora usług SMS wpisanego w wykazie integratorów usług SMS dla podmiotów publicznych, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisania nadpisu lub wariantu nazwy lub skrótu w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych.
13. W celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu Dostawca usług blokuje połączenie głosowe albo ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego.
14. Dostawca usług blokuje dostęp do numeru lub usługi w terminie nie krótszym niż 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE nakładającej na niego taki obowiązek, wydanej w celu ochrony użytkowników końcowych przed 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 UKE.
15. Abonent, którego wiadomość SMS została zablokowana, może wnieść sprzeciw wobec tego zablokowania na adres do doręczeń elektronicznych Prezesa UKE.

§ 15.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Informacji Przedumownych, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.
 2. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się Smishingu lub CLI Spoofingu, a nadto stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego albo dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej.
 3. Dostawca usług eliminuje przypadki naruszeń i nadużyć wskazanych w ust. 1-2 powyżej, niezwłocznie od ich wykrycia.
 4. Dostawca usług eliminuje naruszenia i nadużycia o których mowa w ust. 1-2 powyżej, poprzez wprowadzenie przez Dostawcę Karty SIM Abonenta w stan nieaktywny i przesłaniu na Numer przypisany dla danej Karty SIM za pośrednictwem jednej wiadomości SMS informacji/oświadczenia o rozwiązaniu Umowy przez Dostawcę usług, z winy Abonenta.
 5. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - c) rozpowszechnianie przez internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - d) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. SPAM),
 - e) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci,
 - f) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - g) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - h) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - i) szkody wynikłe z braku stosownych zabezpieczeń w szczególności w Sprzęcie,
 - j) posługiwanie się Kartą SIM z wykorzystaniem Sprzętu nieposiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodności tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzionego.
 6. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu,
 - b) zainstalowanie zabezpieczeń danych oraz oprogramowania urządzeń,
 - c) stosowanie do E- BOK, TV Apki oraz innych aplikacji hasła lub haseł wymagających podania w celu zalogowania się i skorzystania z funkcjonalności E-BOK oraz innych aplikacji,
 - d) nieujawnianie osobom trzecim PIN lub PUK.
 7. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się przez Abonenta nadużycia w komunikacji elektronicznej, to jest w szczególności:
 1. generowania Sztucznego Ruchu,
 2. Smishingu,
 3. CLI Spoofingu,
 4. stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego,
 5. dokonania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej
- Abonent zobowiązuje się zapłacić Dostawcy usług karę umowną w wysokości określonej w Cenniku, za każdy przypadek nadużycia, co nie stoi na przeszkodzie uprawnieniu Dostawcy usług do żądania od Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej – na zasadach ogólnych, w przypadku, gdy szkoda poniesiona przez Dostawcę usług przewyższy wysokość kary umownej zastrzeżonej w Cenniku.

XI. Usługa serwisowa

§ 16.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług, w tym Usług Dodatkowych. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia bieżącą naprawę Usterek i Awarii oraz techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej Dostawcy usług w Lokalu.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług lub usług dodatkowych:
 - a) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług,
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej Dostawcy usług,
 - c) osobiście w BOK Dostawcy usług.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym.

4. Informacje o kosztach usług serwisowych, nie wliczone do opłaty abonamentowej, zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki, bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 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.
6. Naprawa Sprzętu albo wymiana Sprzętu lub Karty SIM następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Karcie SIM bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub Karty SIM, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność.

XII. Reklamacje.

§ 17.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu dni) od dnia jej złożenia. Nieudzielenie 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 podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną, lub w formie elektronicznej poprzez formularz kontaktowy na stronie Dostawcy usług.
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 Dostawcy usług;
 - 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 wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - g) sposób, w jaki 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 do protokołu, przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęciem, a w wariacie reklamacji złożonej ustnie do protokołu zostanie wydana kopia protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji – na trwałym nośniku. 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, w przypadku gdy reklamacja została wysłana przesyłką pocztową w terminie 14 dni od dnia jej przyjęcia.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta nie zawiera elementu lub elementów opisanych w ust. 4 powyżej, Dostawca usług, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując elementy wymagające uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacja nieuzupełniona pozostawia się bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. f) powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazywane jest Abonentowi w sposób wskazany w § 19 ust 1 poniżej.
8. Dostawca rejestruje informacje o usługach, które nie zostały przez niego wykonane w związku z wykonywaniem obowiązków i uprawnień: (a) blokowania i zaprzestawiania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, (b) blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, (c) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu, (d) blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK - w zakresie umożliwiającym rozpatrzenie reklamacji. Informacje są przechowywane przez Dostawcę przez okres 12 miesięcy od dnia, w którym usługa miała być wykonana, a w przypadku wniesienia reklamacji - przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu.
9. Jeżeli Dostawca usług nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

§ 18.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług 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 lub usług fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę BOK i jego adres,
 - 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, który nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - e) w przypadku przyznania zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku – określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - f) 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 w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - 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.

§ 19.

1. Dostawca usług przekazuje Abonentowi odpowiedź na reklamację w sposób określony w reklamacji. Jeśli Abonent nie wskazał w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje ją Abonentowi w sposób wskazany w umowie lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Jeżeli Abonent nie wskazał 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.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia

- przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiającą reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, nie później niż w terminie 3 dni roboczych do dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
 6. 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.
 7. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa UKE, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 383 PKE. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumentkich przez Prezesa UKE znajdują się na stronie internetowej UKE.

III. Wypowiedzenie, rozwiązanie i odstąpienie od Umowy oraz odszkodowanie należne Dostawcy usług w momencie rozwiązania Umowy **§ 20.**

1. Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 7 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy prześle pocztą, pocztą elektroniczną na adres Dostawcy usług lub złoży osobiście w BOK, oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony, Dostawca usług doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności o zmianie warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na który Umowa została zawarta (w tym przedstawi Cennik obowiązujący Abonenta po automatycznym przedłużeniu Umowy), sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
2. 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 w Umowę na czas nieokreślony.
3. Umowa może zostać rozwiązana za zgodą obu Stron. W porozumieniu rozwiązującym Umowę, Strony ustalają zasady rozwiązania Umowy, zwrotu Sprzętu oraz zasady dokonania wzajemnych rozliczeń z Umowy.
4. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę, z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę, wyłącznie z ważnych przyczyn. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, każdej ze Stron przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. 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, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych lub stosuje urządzenia umożliwiające 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;
 - d) udostępnia Usługi mobilnego internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych dostawców usług;
 - e) narusza postanowienia § 15 ust. 2 i ust. 5 Regulaminu;
 - f) pomimo wezwania do zaprzestania naruszeń korzysta z TV Apki niezgodnie z Regulaminem, Umową, w szczególności udostępnia dane dostępowe do TV Apki osobom trzecim;
 - g) uzyskuje lub podejmuje próby uzyskania materiałów lub informacji, które nie są celowo udostępniane lub przewidziane w ramach funkcjonalności TV Apki;
 - h) podejmuje próby zmiany bądź dokonuje zmian parametrów TV Apki -
- 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.
6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia z zapłatą za świadczoną Usługą, 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.
7. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telefonii lub Usług głosowych, Dostawca usług zablokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi internetu stacjonarnego, Dostawca usług obniży prędkość dostępu do internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Dostawcę usług. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telewizji i/lub Usługi TV bez dekodera, Dostawca usług ograniczy dostęp do Programów w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach na ekranie urządzenia, na którym oglądane są przez Abonenta Usługi telewizji i/lub Usługi TV bez dekodera.
8. 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.
9. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi telefonii lub Usługi głosowej, Abonent będzie mógł korzystać wyłącznie z połączeń na numery alarmowe. Zawieszenie świadczenia Usług internetu stacjonarnego lub Usług telewizji i/lub Usługi TV bez dekodera będzie polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.
10. Jeżeli Abonent uiszczy zaległe należności za świadczoną Usługą 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.
11. Jeżeli Abonent nie uiszczy należności za świadczoną Usługą w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Dostawca usług zawiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Dostawca usług wypowiedzie 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, Dostawcy usług będzie przysługiwało prawo do odszkodowania, na zasadach określonych w ust. 19 powyżej.
12. Dostawca usług bezpłatnie doręcza Abonentowi powiadomienia, o których mowa w ust. 6, 8 i 11 powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
13. 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.
14. Jeżeli Umowa stanowi Umowę zawieraną poza lokalem Dostawcy usług lub Umowę zawieraną na odległość, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w siedzibie bądź w BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres BOK, za pośrednictwem E-BOK lub formularza dostępnego na stronie internetowej Dostawcy usług, na adres mailowy Dostawcy usług, z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług, przy czym nadanie listu z oświadczeniem pisemnym, w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia, Abonent będący Konsumentem, zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych płatności, z zastrzeżeniem ust. 15 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem, Dostawca usług zwraca Abonentowi będącemu Konsumentem wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta będącego Konsumentem o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił lub sprzedał Abonentowi będącemu Konsumentem Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania.
15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14 powyżej, jeżeli Abonent będący Konsumentem złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia

spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

16. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może być złożone na piśmie lub przesłane pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej drugiej Strony. W przypadku gdy oświadczenie Abonenta jest przesyłane pocztą elektroniczną, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu w 1 wybrany sposób:
- poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci mobilnej) wskazany w Umowie;
 - poprzez wykonanie połączenia na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci stacjonarnej) wskazany w Umowie, z zastrzeżeniem że Dostawca usług wykonuje tylko do 3 prób połączenia z Abonentem;
 - wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
17. Dostawca usług potwierdza na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, przesłane na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usług.
18. W przypadku wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy na Usługi internetu stacjonarnego, w ramach której Dostawca usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z nazwą handlową lub znakiem towarowym Dostawcy usług, Abonent może żądać nieodpłatnego zapewnienia dostępu do tej poczty elektronicznej, przez okres 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy.
19. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony, przez Abonenta bądź Dostawcę usług z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent zapłaci na rzecz Dostawcy usług odszkodowanie w wysokości:
- sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Opłata abonamentowa za Usługę (brutto)**, które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy – z tytułu świadczenia Usługi;
 - sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Opłata za udostępnienie Sprzętu (brutto)**, które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia Umowy – z tytułu udostępnienia Sprzętu.
20. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 19 powyżej, nie przysługuje Dostawcy usług w wypadku:
- wypowiedzenia przez Abonenta będącego Konsumentem, Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do Sieci Dostawcy usług, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed Aktywacją, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Sprzęt;
 - przeniesienia numeru w następstwie cofnięcia przez Prezesa UKE prawa do wykorzystywania numeracji przez Dostawcę usług.
21. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta umowy w stosunku do którejkolwiek z usług objętych Umową, z uwagi na jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, Abonentowi będącemu Konsumentem, przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w odniesieniu do pozostałych Usług objętych Umową. Jeżeli w ofercie Dostawcy usług zostało wyraźnie zastrzeżone, że świadczenie jednej Usługi jest zależne od drugiej, Dostawca usług może zastrzec, że wypowiedzenie jednej Usługi będzie skutkowało automatycznym wypowiedzeniem wszystkich Usług objętych Umową (szczególnie w przypadku korzystania z pakietów taryfowych).

XIV. Dane osobowe, dane transmisyjne oraz postanowienia końcowe

§ 21.

- Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Dostawca usług (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: **iodo@naszasiec.net**
- 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:
 - prawnego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem, a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - marketingu Usług 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;
- spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości, w PKE, ustawie o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”). Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
- Administrator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonuje zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Administratora, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratorów, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji. Konsekwencją podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w szczególności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje w zakresie wykonywanych połączeń, oglądania skonkretyzowanych Programów TV czy terminowej spłaty należności wobec Administratorów.
- Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
- Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu 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.
- Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia 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. Do przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla identyfikacji, zapobiegania oraz zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej, nie stosuje się uprawnienia dostępu do danych osobowych, przysługującego osobie, której dane dotyczą.
- Abonentowi przysługuje także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w tym przetwarzanych w celach marketingu bezpośredniego.
- Administrator przetwarza dane transmisyjne w celu przekazywania Komunikatów w Sieci, zarządzania ruchem w Sieci, obsługi Abonenta, wykrywaniem nadużyć w komunikacji elektronicznej, wystawienia Rachunku za Usługi lub świadczenia usługi o wartości wzbogaconej, które mogą obejmować dane lokalizacyjne urządzeń końcowych Abonenta. Za dane transmisyjne uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Dane transmisyjne w celach wskazanych powyżej są przetwarzane przez okres świadczenia Usługi, nie dłużej niż do przedawnienia roszczeń Administratora oraz Abonenta, wynikających z Umowy.
- Administrator może przetwarzać dane transmisyjne, za zgodą Abonenta, w celu marketingu Usług. Za dane transmisyjne przetwarzane w celu marketingu Usług uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu, dane zapisane w Sprzęcie i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Administrator przetwarzając powyższe dane transmisyjne w celu marketingu Usług, może kierować do Abonenta, na podstawie zebranych danych transmisyjnych, oferty na Usługi, w oparciu o dane dotyczące ilości transmitowanych w Sieci danych przez Abonenta, wytwarzanego ruchu w Sieci, zapotrzebowania na Programy w związku z korzystaniem z EPG. Dane transmisyjne w celu marketingu Usług są świadczone wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

10. Administrator może upoważnić do przetwarzania danych transmisyjnych, bez względu na cel ich przetwarzania, innych dostawców usług komunikacji elektronicznej, zajmujących się naliczaniem opłat, zarządzaniem ruchem w Sieci, obsługą Abonentów, systemami wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem usług komunikacji elektronicznej lub świadczeniem usług o wartości wzbogaconej.
11. Podmioty te mogą przetwarzać dane transmisyjne wyłącznie do celów niezbędnych przy wykonywaniu tych działań na rzecz i zlecenie Administratora.
12. Administrator nie świadczy danych o lokalizacji, dla celów innych niż określone powyżej.

§ 22.

1. Dostawca usług zapewnia przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest wymagane na podstawie przepisów prawa, w szczególności Dostawca usług może przetwarzać i udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacje, w tym informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej, z wyłączeniem Komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
2. Dostawca usług może przetwarzać i udostępniać Komunikat w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania Smishingu oraz wiadomości MMS, w których nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania.
3. Dostawca usług może przetwarzać treść wiadomości SMS, treść wiadomości MMS oraz informacje, o których mowa w § 21 Regulaminu, w celu realizacji następujących obowiązków: (a) podejmowania proporcjonalnych środków organizacyjnych i technicznych mających na celu zapobieganie nadużyciom w komunikacji elektronicznej i ich zwalczanie, (b) blokowania i zaprzestawania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, (c) blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, (d) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu; lub w celu realizacji uprawnień w zakresie blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, a także w celach związanych z dochodzeniem roszczeń - tylko do końca okresu, w którym jest możliwe dochodzenie roszczeń.

§ 23.

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.
2. Dostawca usług co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie, Pakietach Usług i Pakietach Taryfowych.
3. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej lub innym podmiotem, o którym mowa w art. 106gb ust. 4 ustawy o VAT rachunek doręczany jest Abonentowi w sposób określony w umowie lub w sposób wskazany przez Abonenta w trakcie trwania umowy. Rachunki wystawiane Abonentom są również udostępnione w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta. Abonenci prowadzący działalność gospodarczą zobowiązani są do samodzielnego pobierania faktur z Krajowego Systemu e-Faktur.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 14 marca 2026r.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu i akceptuję jego treść w całości.

(data i podpis Abonenta)