

§ 1.

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez NET-COM Tomasz Łaguna z siedzibą i adresem w Grajewie, 19-200, ul. Wojska Polskiego 6 lok. 29, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministra Gospodarki, posiadającą NIP: 719-150-83-09 oraz REGON: 200279480, wykonującą działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 8480, dalej zwaną „Dostawcą usług”.

§ 2.

Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221), zwanej dalej „PKE”, a także aktów wykonawczych.

§ 3.

1. Regulamin wraz z Cennikiem stanowią informacje przedumowne w rozumieniu art. 285 ust. 1 PKE dla usług komunikacji elektronicznej, świadczonych przez Dostawcę usług stanowią integralną część Umowy Abonenckiej. Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy Abonenckiej w rozumieniu art. 287 ust. 1 PKE.

2. Treść Regulaminu dostępna jest w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy usług, a na żądanie Abonenta, złożone w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Regulamin zostanie mu nieodpłatnie doręczony przez Dostawcę usług w formie utrwalonej na papierze lub innym Trwałym nośniku, wybranym przez Abonenta.

3. Na żądanie Konsumenta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług doręcza mu Regulamin, Cennik, Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy oraz Umowę Abonencką w postaci dostępnej dla takich osób oraz publikuje na swojej stronie internetowej informacje dotyczące warunków świadczenia Usług w postaci dla niego dostępnej. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio względem Mikroprzedsiębiorcy, Małego przedsiębiorcy oraz Organizacji pozarządowej, chyba że podmiot ten wyraził zgodę na to, że te postanowienia nie będą miały do niego zastosowania.

§ 4.

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1) Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą usług;

2) Adres IP – indywidualny numer identyfikujący Urządzenie końcowe, za pomocą którego Abonent łączy się z Internetem za pośrednictwem Sieci;

3) Aktywacja – czynności techniczne inne niż dokonywane w ramach Instalacji, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

4) Awaria – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej;

5) Biuro Obsługi Klienta (BOK) – jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami;

6) Cennik – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiące łącznie z Regulaminem informację przedumowną, o której mowa w art. 285 ust. 1 PKE, w zakresie świadczonych przez Dostawcę usług komunikacji elektronicznej;

7) EPG – usługa elektronicznego przewodnika po programach, świadczona w ramach Usługi Telewizyjnej;

8) ID Abonenta – indywidualny numer Abonenta, niezbędny w kontaktach Abonenta z Dostawcą usług; udostępniony z chwilą podpisania Umowy Abonenckiej oraz każdorazowo powtarzany na Rachunku;

9) Instalacja – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;

10) Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

11) Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub, w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie sieci;

12) Login – ciąg znaków służący do logowania się do Panelu abonenta utworzonego na serwerze przez Dostawcę usług;

13) Łącze – systemy transmisyjne które zapewniają świadczenie Usługi przed Dostawcą usług, niezależnie od rodzaju przekazywanej informacji;

14) 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;

15) 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;

16) Numer Telefoniczny – służy do identyfikacji Urządzenia końcowego w sieci telekomunikacyjnej i nadawany jest przez Dostawcę Usług albo przenoszony jest przez Abonenta od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;

17) Numer Geograficzny – numer telefoniczny ustalony w planie numeracji krajowej, w którym początkowa część ciągu cyfr zawiera wskaźnik obszaru geograficznego (numer kierunkowy), wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji Zakończenia sieci (w sieci stacjonarnej);

18) Numer Niegeograficzny – numer telefoniczny ustalony w planie numeracji krajowej, wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji Zakończenia sieci (w sieci stacjonarnej), który nie zawiera ciągu cyfr określającego wskaźnik obszaru geograficznego (numer kierunkowy), w

szczegółności może to być numer zakończenia ruchomej publicznej sieci telefonicznej;

19) Opłata abonamentowa – okresowa opłata należna Dostawcy usług od Abonenta z tytułu świadczenia Usług lub Usług dodatkowych, płatna w Okresach rozliczeniowych;

20) Organizacja pozarządowa – osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, których zadania statutowe nie polegają na prowadzeniu działalności gospodarczej i które nie działają w celu osiągnięcia zysków. Za organizację pozarządową **nie uznaje się** między innymi jednostek sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstw, instytutów badawczych, banków i spółek prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi, partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne, europejskich fundacji politycznych;

21) Okres rozliczeniowy – miesięczny okres rozpoczynający się w dniu rozliczeniowym, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na Rachunku;

22) Panel abonenta (iBOK) – indywidualne konto Abonenta, na które loguje się przy użyciu Loginu i hasła.

23) Pakiet taryfowy – Usługi objęte Opłatą abonamentową określoną w Cenniku;

24) Hasło – indywidualne hasło Abonenta, służący między innymi do logowania się do Panelu abonenta utworzonego na serwerze przez Dostawcę usług;

25) Prawo Komunikacji Elektronicznej (PKE) – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221) regulująca zasady świadczenia Usług przez Dostawcę usług;

26) Protokół Podłączenia – dokument, w którym Abonent lub inna osoba pełnoletnia obecna w Lokalu, umocowana przez Abonenta, potwierdza poprzez złożenie podpisu prawidłowy montaż lub funkcjonowanie Zakończenia sieci / Sprzętu;

27) Przyłącze Abonenta – element instalacji (bezprowodowej lub przewodowej), do którego Abonent posiada tytuł prawny, biegnący przez nieruchomość Abonenta stanowiącą jego własność lub przez inne nieruchomości niebędące własnością Abonenta, ale co do których Abonent legitymuje się zgodą na korzystanie z tych nieruchomości w celu umieszczenia i eksploatacji tej instalacji, a która dochodzi do Lokalu;

28) Punkt Styku – punkt fizycznego połączenia Sieci Dostawcy usług z Przyłączem Abonenta, które nie jest Zakończeniem sieci;

29) Rachunek – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w formie faktury VAT;

30) RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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);

31) Sieć – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;

32) Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w

szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

33) Sprzęt – oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Dostawcy usług lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego urządzenie techniczne (np. modem) niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;

34) Treść cyfrowa – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, np. oprogramowanie, treści w usłudze;

35) Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub Dostawcy usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie informacji w niezminionej postaci;

36) Umowa Abonencka – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;

37) Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci;

38) Usługi – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Dostawcę usług, a w szczególności Usługi Internetowe, Usługi Telewizyjne, Usługi Telefoniczne lub związane z nimi Usługi dodatkowe;

39) Usługi dodatkowe – usługi towarzyszące Usługom świadczonym przez Dostawcę usług, wskazane w Cenniku;

40) Usługa z dodatkowym świadczeniem – publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług;

41) Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;

42) Zakończenie sieci – punkt w Lokalu Abonenta zakończony gniazdem umożliwiającym podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;

43) Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy/Podsumowanie warunków Umowy – podsumowanie głównych warunków Umowy Abonenckiej, bezpłatnie doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy Abonenckiej.

Rozdział II.

Zakres i warunki świadczenia Usług.

§ 5.

1. Dostawca usług świadczy następujące Usługi:

- 1) Usługi Internetowe,
- 2) Usługi Telewizyjne,
- 3) Usługi dodatkowe.

2. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka.

3. Dostawca usług świadczy Usługi 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem okresów gdy zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu Dostawca usług prowadzi prace konserwacyjne oraz utrzymaniowe na Sieci oraz Łączu.

4. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów prędkości Usługi Internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych, świadczonych na minimalnym poziomie 80 % prędkości dla

Usługi świadczonej w technologii światłowodowej deklarowanej w Umowie Abonenckiej oraz na poziomie 65 % dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach, deklarowanej w Umowie Abonenckiej. Deklarowana w Umowie Abonenckiej, prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Zwykle dostępna prędkość (osiągalna przez 80% doby) stanowi 90% prędkości deklarowanej w Umowie Abonenckiej dla Usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz 80% prędkości deklarowanej w Umowie Abonenckiej, dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <https://pro.speedtest.pl/>, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, a w przypadku korzystania z Przyłącza Abonenta – jakości parametrów Usługi jest gwarantowana od routera brzegowego Dostawcy usług do Punktu Styku. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i Usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów prędkości stanowi nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 22 Regulaminu.

5. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy prędkości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 4 powyżej. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o prędkości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych prędkości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

6. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych. W zakresie Usług Internetowych możliwe są opóźnienia w transmisji pakietów pobierania i wysyłania danych, wynikające z wielkości pakietu pobierania i wysyłania danych dla Usługi Internetowej, obciążenia Łączu, odległości routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, zastosowanego protokołu transmisji pakietu pobierania i wysyłania danych, technologii świadczenia Usług Internetowych lub działanie w tle aplikacji obsługujących strumieniowe przesyłanie danych. W odniesieniu do świadczonych przez Dostawcę usług pakietów pobierania i wysyłania danych, możliwe są opóźnienia wynoszące 30 milisekund, przy zmienności tych opóźnień do 20 milisekund oraz utracie pakietów pobierania i wysyłania danych, mającej wpływ na opóźnienia w transmisji pakietów pobierania i wysyłania danych do 1%. Czas opóźnienia liczony jest na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, a w przypadku korzystania z Przyłącza Abonenta – czas opóźnienia liczony jest na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Punktu Styku.

7. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci, nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi Internetowej. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy prędkość przesyłania i wysyłania danych w Sieci, umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.

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

9. Dostawca usług nie stosuje ograniczeń ani nie uniemożliwia korzystania przez Abonenta z dostępu do publicznej sieci telekomunikacyjnej za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej wybranej przez użytkownika końcowego, w przypadku, gdy lokalna sieć radiowa została udostępniona lub udostępnienia lokalnej sieci radiowej na potrzeby korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej na rzecz użytkowników końcowych (sieci typu hotspot).

10. Usługi świadczone na rzecz Abonenta, w tym udostępniony Sprzęt nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia przez Abonenta – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.

11. Dostawca usług świadczy Usługi, zapewniając dostęp do tych Usług dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Stosowane udogodnienia:

a) Dostawca usług zapewnia dostęp do Biura Obsługi Klienta dla osób z niepełnosprawnością narządów ruchu;

b) Dostawca oferuje pomoc w skonfigurowaniu Urządzenia Końcowego lub uruchomieniu świadczonej Usługi. Każdorazową taką pomoc można uzyskać w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie;

c) Dostawca usług zapewnia w Biurze Obsługi Klienta dostęp do tłumacza polskiego języka migowego, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, z zastrzeżeniem że zamiar korzystania z tego udogodnienia, użytkownik końcowy z niepełnosprawnością powinien zgłosić Dostawcy usług w terminie 3 dni roboczych telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej, przed planowanym skorzystaniem z tego udogodnienia;

d) Dostawca usług udostępni, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 10 dni od dnia złożenia żądania, wzorców Umowy Abonenckiej oraz informacji przedumownych i Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy, sporządzonego na Trwałym nośniku wybranym przez użytkownika końcowego, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla tego użytkownika końcowego albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tego użytkownika końcowego;

e) Dostawca usług doręcza, na żądanie użytkownika końcowego z niepełnosprawnością, w terminie 10 dni od dnia złożenia żądania, informacje o wszystkich oferowanych przez siebie udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, na Trwałym nośniku, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej. W przypadku osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej), takie informacje są sporządzane na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tego użytkownika końcowego lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla takiej osoby;

f) Dostawca usług na każde żądanie Abonenta, będącego osobą niewidomą lub słabowidzącą, udostępnia, na Trwałym nośniku, w postaci wybranej przez tego użytkownika końcowego, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej;

i. informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług, sporządzone na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez użytkownika końcowego lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla tego użytkownika. W przypadku zgłoszenia żądania przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiony Rachunek, Dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu Rachunku. W przypadku zgłoszenia żądania dotyczącego Okresu rozliczeniowego, za który został już wystawiony Rachunek, Dostawca usług realizuje żądanie w terminie 14 dni od dnia jego zgłoszenia;

ii. szczegółowy wykaz wykonanych usług sporządzony na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez użytkownika końcowego lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla tego użytkownika.

g) Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje dotyczące warunków świadczenia Usług w postaci dostępnej dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz aktualizuje informacje na temat udogodnień stosowanych w obsłudze osób z niepełnosprawnościami, w tym na bieżąco aktualizuje listę Biur Obsługi Klienta, w których zapewnia stosowanie tych udogodnień.

§ 6.

1. Zakres świadczonych Usług oraz zawarcie Umowy Abonenckiej jest uzależnione od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług. Dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej w razie stwierdzenia przed jej zawarciem braku możliwości technicznych wykonania przyłącza do Sieci lub Instalacji i świadczenia Usług, o czym niezwłocznie powiadomi Abonenta. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zawarcia odrębnej umowy o realizację przyłącza, jeżeli jest to niezbędne do świadczenia Usług.

2. W przypadku gdy do korzystania z Usług, niezbędne jest udostępnienie Przyłącza Abonenta, Abonent w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej udostępni nieodpłatnie oraz bezwarunkowo, na czas trwania Umowy Abonenckiej,

Przyłącze Abonenta, w celu prawidłowego świadczenia Usług – Abonent oświadcza, że jest uprawniony do udostępnienia do korzystania na rzecz Dostawcy Usług Przyłącza Abonenta oraz że te udostępnienie nie będzie miało wpływu na prawa osób trzecich. Zawarcie Umowy Abonenckiej jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na udostępnienie Przyłącza Abonenta i nie wymaga złożenia odrębnego oświadczenia przez Abonenta. Abonent jest zobowiązany wydać Przyłącze Abonenta do korzystania dla celów wykonania połączenia Punktu Styku Sieci Dostawcy usług oraz Przyłącza Abonenta. Punkt Styku połączenia zostanie określony przy zawarciu Umowy Abonenckiej przez obie Strony.

3. Dostawca usług świadczy Usługi na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz Cenniku.

4. Urządzenia Końcowe Abonenta podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub stosownym oznakowaniem.

5. Abonent zobowiązany jest do:

1) zapewnienia w uzgodnionym wcześniej terminie, dostępu do Lokalu (osobiście lub przez upoważnione przez Abonenta osoby trzecie), w celu dokonania Instalacji, podpisania Protokołu Podłączenia lub

dla dokonania kontroli stanu technicznego Sprzętu i Sieci albo Urządzeń Końcowych przyłączonych do Zakończenia sieci;

2) niedołączania do Sieci, Urządzeń Końcowych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;

3) niezakłócania pracy Sieci, w tym niekierowania do Sieci sztucznego ruchu.

6. Opłaty abonamentowe określone w Cenniku pobierane są za Usługi określone w Umowie Abonenckiej zrealizowane z Zakończenia sieci identyfikującego Abonenta, bez względu na osobę użytkownika, który z nich korzystał, rodzaj Urządzenia Końcowego oraz niezależnie od rzeczywistego wykorzystania przyznanego pakietu pobierania i wysyłania danych – w przypadku usługi Internetowej lub jednostek taryfikacyjnych dla połączenia w ramach Usług – w przypadku Usługi Telefonicznej.

7. Abonent przyjmuje do wiadomości, że czas trwania połączenia jest rejestrowany przez Dostawcę usług od chwili zgłoszenia się wywoływanego Urządzenia Końcowego do chwili rozłączenia się Urządzenia Końcowego wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty za Usługi określone w Umowie Abonenckiej zgodnie z Cennikiem.

§ 7.

1. Dostawca usług, w trakcie trwania Umowy Abonenckiej oraz w ramach Opłaty abonamentowej, świadczy usługi zapewnienia Łącza, w tym prowadzi niezbędne prace konserwacyjne na Sieci mające na celu zapewnienie świadczenia Usług na poziomie wskazanym w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz Cenniku oraz prace zmierzające do zapewnienia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług. W ramach usługi zapewnienia Łącza, Dostawca usług zapewnia usuwanie Awarii lub Usterki, ale wyłącznie w zakresie w jakim Awaria lub Usterka powstała z przyczyn wyłącznie leżących po stronie Dostawcy usług.

2. Niezależnie od świadczenia usług zapewnienia Łącza, Dostawca usług, w trakcie trwania Umowy Abonenckiej świadczy odpłatnie, zgodnie z Cennikiem, usługi serwisowe i informatyczne, które polegają w szczególności na:

1) usuwaniu Usterki i Awarii, w zakresie w jakim ich wystąpienie nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta;

2) pomocy oraz udzielaniu informacji dotyczących konfiguracji Urządzeń Końcowych;

3) dokonywaniu odbioru Sprzętu od Abonenta, na jego życzenie;

4) konserwacji i przeglądów Przyłącza Abonenta, na jego życzenie.

3. Pełna lista usług serwisowych oraz informatycznych wraz z opłatami za ich realizację, znajduje się w Cenniku.

4. Abonent przyjmuje do wiadomości, że wszelkie Awarie lub Usterki Sieci lub Zakończenia sieci, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Jeżeli wskutek weryfikacji przez Dostawcę usług, przyczyna wystąpienia Awarii lub Usterki leży po stronie Abonenta, Dostawca usług poinformuje o przyczynie wystąpienia Awarii lub Usterki oraz kosztach usunięcia Awarii lub Usterki.

5. Dostawca usług zapewnia możliwość uzyskania połączenia z przedstawicielem Dostawcy usług, poprzez połączenie z BOK (pod numerem: 729 839 234) w godzinach jego pracy, w celu:

1) uzyskiwania informacji o Usługach,

2) uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych i informatycznych,

3) uzyskania pomocy w wyborze Pakietu taryfowego oraz Sprzętu odpowiadających wymogom lub potrzebom Abonenta,

4) umożliwienia zmiany warunków Umowy Abonenckiej w zakresie świadczonych Usług, przedłużenia okresu Umowy Abonenckiej, zmiany Pakietu taryfowego,

5) złożenia zamówienia na Pakiet taryfowy lub Usługi dodatkowe,

6) przyjmowanie zgłoszeń Usterki i Awarii,

7) złożenia reklamacji.

§ 8.

1. Dostawca usług dla zapewnienia prawidłowego działania Usług oraz utrzymania Łącza, prowadzi prace konserwacyjne i modernizacyjne, mogące powodować krótkie przerwy w świadczeniu Usług, lub gorszą jakość sygnału telekomunikacyjnego nie przekraczające 36 godzin w miesiącu kalendarzowym.

2. Dostawca usług zobowiązany jest do podjęcia działań mających na celu usunięcie Awarii w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia przez Abonenta lub jej samodzielnego stwierdzenia. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Dostawcy usług Lokalu, w którym zainstalowane jest Zakończenie sieci lub Sprzęt. Do czasu na usunięcie Awarii nie dolicza się czasu, w którym Abonent nie udostępnił Lokalu.

3. Dostawca usług nie odpowiada za Awarie lub Usterki, w tym nie jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania z tytułu braku lub przerwy w działaniu Usług, jeżeli Awaria lub Usterka wynika:

1) z korzystania przez Abonenta z Urządzeń Końcowych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;

2) wykonywania jakichkolwiek prac przez Abonenta na Zakończeniu sieci, bez zgody Dostawcy usług;

3) podłączenia do Zakończenia sieci innego urządzenia telekomunikacyjnego, które może lub ma wpływ bezpośredni lub pośredni, na działanie Usługi, a którego podłączenie nie było autoryzowane przez Dostawcę usług;

4) dokonywania zmian, konfiguracji lub przeróbek w Sprzęcie, udostępnionym przez Dostawcę usług;

5) z braku działania lub nieprawidłowego działania Przyłącza Abonenta, przy czym w tym konkretnym przypadku wyłączenie odpowiedzialności Dostawcy usług za Awarie lub Usterki, dotyczy braku działania lub nieprawidłowego działania Usługi do Punktu Styku połączenia Sieci z Przyłączem Abonenta.

4. Usunięcie Usterki powinno nastąpić według kolejności zgłoszeń, w możliwie najszybszym terminie. Dostawca usług usuwa Usterki do 5 dni roboczych, przy czym termin ten liczony jest od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu dokonania zgłoszenia usunięcia Usterki. Jeżeli usunięcie Usterki nie będzie możliwe w powyższym terminie Dostawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Abonenta i oznaczyć termin, w którym usunięcie Usterki będzie możliwe. Na żądanie Abonenta można ustalić inny czas usunięcia Usterki. Do okresu przerw nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Usterki nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym Abonent nie zapewnił Dostawcy usług dostępu do Lokalu lub w inny

sposób uniemożliwił sprawdzenie stanu technicznego Zakończenia sieci lub Sprzętu.

5. Zgłoszeń Awarii lub Usterek, a także innych nieprawidłowości dotyczących świadczonych Usług należy dokonywać niezwłocznie. Abonent, jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego działania obsługi serwisowej, powinien udzielić informacji dotyczących: ID Abonenta, adresu świadczenia Usługi, rodzaju systemu operacyjnego zainstalowanego w Urządzeniu Końcowym Abonenta, systemów zabezpieczających, rodzajów i ilości zainstalowanego Sprzętu, objawów zakłóceń.

6. Abonent, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi, usunięcia Awarii lub Usterki lub rozpatrzenia reklamacji, powinien umożliwić weryfikację przez Dostawcę usług, stanu technicznego Zakończenia sieci lub Sprzętu w Lokalu, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za usunięcie Awarii lub Usterki, w tym nie rozpoczyna biegu czas na usunięcie Awarii lub Usterki.

7. Abonent przyjmuje do wiadomości, że wszelkich zmian konfiguracji, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia sieci lub Sprzętu będących własnością Dostawcy usług i zainstalowanych u Abonenta, dokonuje wyłącznie serwis Dostawcy usług.

§ 9.

1. W ramach Opłaty abonamentowej określonej w Umowie, Dostawca usług świadczy Abonentom usługę dostępu do Panelu abonenta.

2. Panel abonenta umożliwia m.in. korzystanie z następujących usług:

- 1) pobierania Rachunku w formie e-faktury,
- 2) sprawdzania salda konta.

3. Abonent w celu korzystania z Panelu abonenta powinien posiadać komputer klasy PC lub urządzenie z zainstalowanym oprogramowaniem pozwalającym na przeglądanie stron internetowych.

4. Abonent może korzystać z Panelu abonenta całodobowo.

5. Abonent loguje się do swojego Panelu abonenta przy użyciu Loginu i Hasła dostarczonego przez Dostawcę usług.

6. Abonent nie jest uprawniony do korzystania z Panelu abonenta innego Abonenta ani udostępniania dostępu do swojego Panelu abonenta, osobom trzecim.

Rozdział III. Usługi.

A. Usługa Telefoniczna.

§ 10.

1. Usługa Telefoniczna świadczona przez Dostawcę usług polega na realizowaniu połączeń telefonicznych:

- 1) miejscowych i strefowych,
- 2) międzystrefowych,
- 3) międzynarodowych,
- 4) połączeń do sieci komórkowych,

5) innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. transmisję danych, połączenia z siecią Internet, oraz usługi świadczone w Sieci

przez innych operatorów, w zakresie określonym w umowach zawartych przez Dostawcę usług z tymi operatorami).

6) Usługi dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

2. Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.

3. Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.

4. Dostawca usług nie ogranicza kierowania połączeń do numerów alarmowych, jednakże wskutek nieprawidłowego działania Urządzenia Końcowego Abonenta lub niezależnych od Dostawcy usług braków zasilania, niesprawności jego urządzeń telekomunikacyjnych lub urządzeń innego operatora, z którego usług korzysta Dostawca usług, mogą wystąpić czasowe ograniczenia w kierowaniu takich połączeń.

5. Abonent nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, 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 komunikacji elektronicznej.

6. W odniesieniu do Usług Telefonicznych Dostawca usług, nie stosuje minimalnych poziomów jakości usług.

7. W ramach Usług Telefonicznych, czas potrzebny na realizację połączenia wynosi 200 milisekund, z czego średnia wartość opóźnienia wynosi poniżej 150 milisekund a odchylenie standardowe (jitter) wynosi poniżej 50 milisekund. Wystąpienie nieudanego wywołania połączenia lub opóźnienia w wywoływaniu połączenia może wynikać z wielkości pakietu dla Usługi Internetowej, obciążenia Łącza, odległości od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, a w przypadku korzystania z Przyłącza Abonenta – od routera brzegowego Dostawcy usług do Punktu Styku, technologii w jakiej Usługi Internetowe są świadczone, w tym wykorzystania protokołu IP dla Usługi Internetowej lub działanie w tle aplikacji obsługujących strumieniowe przesyłanie danych. Czas realizacji połączenia oraz opóźnienia liczony jest na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, a w przypadku korzystania z Przyłącza Abonenta – czas realizacji połączenia oraz opóźnienia liczony jest na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Punktu Styku.

8. Dostawca usług zapewnia Abonentowi, będącemu Konsumentem narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usług Telefonicznych, rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych albo jednostki taryfikacyjne, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Dostawca usług powiadamia Abonenta, będącego Konsumentem o:

1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi Telefonicznej w ramach wybranego przez niego Pakietu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu,

2) całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu.

9. W przypadku Usług Telefonicznych, Dostawca usług powiadamia Abonenta, będącego Konsumentem o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi Telefonicznej lub całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi Telefonicznej w ramach wybranego przez niego Pakietu taryfowego. Powiadomienie może nastąpić poprzez wykonanie co najmniej trzech prób połączenia z Abonentem, będącym Konsumentem w ciągu 24 godzin, nie później niż w terminie 48 godzin od całkowitego wykorzystania limitu

10. Postanowienia ust. 8 – 9 powyżej stosuje się odpowiednio względem Mikroprzedsiębiorcy, Małego przedsiębiorcy oraz Organizacji pozarządowej, chyba że podmiot ten wyraził zgodę na to, że te postanowienia nie będą miały do niego zastosowania.

§ 11.

1. Dostawca usług bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla Usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego Okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku, dla każdego miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług będzie obowiązany do:

1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;

2) zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery Usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

2. Dostawca usług oferuje Abonentom cztery progi kwotowe, o których mowa w ust. 1 powyżej, które wynoszą: 0, 35, 100 i 200 złotych. W przypadku, gdy Abonent nie określi progu kwotowego, o którym mowa w zdaniu pierwszym powyżej, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery Usług z dodatkowym świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie rozliczeniowym, a w przypadku jego braku – w danym miesiącu kalendarzowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.

3. Dostawca usług, na żądanie Abonenta:

1) świadczy nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów;

2) świadczy nieodpłatnie blokowanie połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów;

3) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

B. Usługa Internetowa.

§ 12.

1. Usługa Internetowa świadczona przez Dostawcę usług polega na zapewnieniu Abonentowi dostępu do sieci Internet.

2. W celu korzystania z Usługi Internetowej, Dostawca usług przydziela Abonentowi na czas trwania połączenia z Internetem Adres IP.

3. Z uwagi na charakter świadczonych Usług Internetowych oraz ich ograniczenia techniczne, Dostawca usług nie zapewnia ani nie ogranicza Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.

§ 13.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,

postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.

2. Abonent przyjmuje do wiadomości, że zabronione są następujące zachowania:

- 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
- 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, a w szczególności o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
- 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
- 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- 5) przysyłanie informacji handlowej, w odniesieniu do której odbiorca tej informacji nie uzyskał uprzedniej zgody na jej otrzymanie;
- 6) korzystanie z Usługi Internetowej w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

3. Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego w szczególności poprzez regularne instalowanie aktualizacji oprogramowania antywirusowego.

4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez podmioty trzecie. Dostawca usług nie jest stroną w działaniach związanych z rezerwacją i rejestracją takich domen. Usługi te nie są objęte Regulaminem.

§ 14.

1. Abonent ma prawo do:

1) nieodpłatnej zmiany dostawcy Usługi Internetowej i zachowania ciągłości świadczonej Usługi Internetowej, z zastrzeżeniem że zmiana nie może trwać dłużej niż 1 dzień roboczy od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą,

2) zgłoszenia żądania, zmiany dostawcy Usług Telefonicznej, wraz z przeniesieniem Numeru Telefonicznego do istniejącej sieci innego operatora na:

a) obszarze geograficznym - w przypadku Numerów geograficznych,

b) terenie całego kraju - w przypadku Numerów niegeograficznych, z zastrzeżeniem że przeniesienie Numeru Telefonicznego 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 Telefonicznej, ma prawo do przeniesienia Numeru Telefonicznego przydzielonego w ramach Sieci Dostawcy usług na:

1) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku Numerów geograficznych,

2) na terenie całego kraju - w przypadku Numerów niegeograficznych.

3. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnień, o którym w ust. 1 powyżej, Abonent określa tryb zmiany dostawcy:

1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Regulaminie;

2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

3) na koniec okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.

4. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi Internetowej lub przeniesienia Numeru Telefonicznego wraz ze zmianą dostawcy Usługi Telefonicznej, 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 wysokość Opłaty abonamentowej za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie wskazane w Umowie Abonenckiej.

5. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi Internetowej lub przeniesienia Numeru Telefonicznego wraz ze zmianą dostawcy Usługi Telefonicznej, z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, Abonent będzie zobowiązany do rozliczenia z Dostawcą usług, na zasadach określonych dotychczas w Umowie Abonenckiej lub Cenniku, w tym w szczególności:

1) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi Internetowej lub przeniesienia Numeru Telefonicznego wraz ze zmianą dostawcy Usługi Telefonicznej z zachowaniem okresu wypowiedzenia – do zapłaty Opłaty abonamentowej należnej do czasu rozwiązania Umowy Abonenckiej,

2) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi Internetowej lub przeniesienia Numeru Telefonicznego wraz ze zmianą dostawcy Usługi Telefonicznej, na koniec okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony w warunkach promocyjnych – do zapłaty Opłaty abonamentowej do końca okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej.

6. Wypowiedzenie Umowy Abonenckiej w zakresie Usługi Internetowej w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej przez nowego dostawcę.

7. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w ust. 1 powyżej, Dostawca usług nie pobierze od Abonenta innych dodatkowych opłat.

8. Dostawca usług, będzie zobowiązany świadczyć Usługę Internetową lub Usługę Telefoniczną, na dotychczasowych warunkach aż do terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej lub Usługi Telefonicznej, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą. W przypadku gdy świadczenie Usługi Internetowej lub Usługi Telefonicznej, nie nastąpi w terminach wskazanych w ust. 1 powyżej, dotychczasowy dostawca, kontynuuje świadczenie Usługi Internetowej lub Usług Telefonicznej.

9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi Internetowej lub Usługi Telefonicznej, 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:

1) w procesie zmiany dostawcy Usługi Internetowej, Dostawca usługi jest dostawcą, do którego Usługa Internetowa miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej w ustalonym terminie,

2) w procesie zmiany dostawcy Usługi Telefonicznej wraz z przeniesieniem Numeru Telefonicznego, Dostawca usług jest dostawcą, od którego Usługa Telefoniczna wraz z przeniesieniem Numeru Telefonicznego miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi Telefonicznej wraz z przeniesieniem Numeru Telefonicznego w ustalonym terminie - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy miesięcznych Opłat abonamentowych, za Usługi Internetowe lub Usługi Telefoniczne, liczone 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 Internetowej lub Usługi Telefonicznej, do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej lub Usługi Telefonicznej lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej lub Usługi Telefonicznej.

11. W przypadku Usługi Telefonicznej, Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego Numeru Telefonicznego w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy Abonenckiej, 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.

C. Usługa Telewizyjna.

§ 15.

1. Usługa Telewizyjna jest rozprowadzana w technologii analogowej lub cyfrowej i może być odkodowana jedynie przy użyciu przeznaczonego do tego Sprzętu.

2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Telewizyjnych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie Usług Telewizyjnych – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Telewizyjnych poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

3. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego, Dostawca usług zobowiązuje się do udostępniania Abonentowi programów telewizyjnych oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego pakietu (tzw. Programy i Świadczenia Gwarantowane) oraz dodatkowych, zmiennych i rotujących w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, programów (tzw. Programy i Świadczenia Niegwarantowane). Programy i Świadczenia Niegwarantowane nie stanowią głównego elementu Usługi Telewizyjnej i mają charakter uzupełniający. Opis i wyszczególnienie Programów i Świadczeń Gwarantowanych oraz udostępnionych na dzień zawarcia Umowy Abonenckiej, Programów Niegwarantowanych, zamieszczone zostały w Cenniku. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych Usług dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, lub określonych jako Programy Niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty. Zmiana lub wycofanie Programów Niegwarantowanych nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.

4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów.

5. Z uwagi na charakter świadczonych Usług Telewizyjnych oraz ich ograniczenia techniczne, Dostawca usług nie zapewnia ani nie ogranicza Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.

6. W odniesieniu do Usług Telewizyjnych Dostawca usług nie stosuje minimalnych poziomów jakości usług.

7. W ramach EPG, Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentowi w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych, dostępnych w ramach Usługi telewizyjnych. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji. W celu ochrony przedmiotowych treści, Dostawca usług zapewnia autoryzowany Sprzęt w ramach Usługi telewizyjnej oraz zamkniętą Sieć w dostępie do Internetu. W ramach EPG konieczne jest posiadanie telewizora o umożliwiającym podłączenie i korzystanie ze Sprzętu dedykowanego dla Usługi telewizyjnej.

Rozdział IV.

Umowa Abonencka.

§ 16.

1. Abonent może zawrzeć Umowę Abonencką oraz składać inne oświadczenia woli związane z Umową osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy Abonenckiej powinno być udzielone w formie pozwalającej Dostawcy usług na identyfikację treści oświadczenia o udzieleniu pełnomocnictwa, danych pełnomocnika pozwalających na ich weryfikację przez Dostawcę usług (np. z dowodem tożsamości lub paszportem) oraz identyfikację Abonenta jako udzielającego pełnomocnictwa. Pełnomocnictwo powinno być udzielone na Trwałym nośniku.

2. W przypadku gdy Abonentem jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, Umowę Abonencką oraz wszelkie oświadczenia woli dotyczące Umowy Abonenckiej, mogą składać osoby uprawnione do reprezentacji Abonenta zgodnie z właściwymi rejestrami lub osoby upoważnione. Zasady udzielania pełnomocnictwa określone w ust. 1 powyżej, stosuje się odpowiednio.

3. Minimalny okres obowiązywania Umowy Abonenckiej wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych, w odniesieniu do poszczególnych warunków promocyjnych, znajdujących się w ofercie Dostawcy usług, został wskazany w Umowie Abonenckiej lub w Cenniku.

§ 17.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Abonenta następujących danych:

1) w przypadku osób fizycznych:

a) nazwisko i imiona,

b) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej lub osoby, która nie jest obywatelem Rzeczypospolitej Polskiej, a której został przydzielony numer ewidencyjny PESEL,

c) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,

d) numeru NIP – w przypadku gdy stroną Umowy Abonenckiej jest osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą a jego podanie jest niezbędne dla celów wystawienia Rachunku z numerem NIP,

2) w przypadku podmiotów niebędących osobami fizycznymi:

a) nazwy,

b) numeru REGON, NIP, numeru z Krajowego Rejestru Sądowego albo informacji o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,

c) danych osób reprezentujących Abonenta, umożliwiających Dostawcy usług ich weryfikację, w szczególności dane określone w punkcie 1) powyżej.

2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

1) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej,

2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2160); Dostawca usług zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta o dokonaniu takiej oceny.

3. Dostawca usług, w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta w szczególności może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.

4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, w przypadku:

1) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;

2) braku podania danych, o których mowa w ust. 1 powyżej;

3) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej w sposób, o którym mowa w ust. 3 powyżej, w szczególności w przypadku posiadania zaległości wobec Dostawcy Usług, których obowiązek zapłaty wynika z umów zawartych z Dostawcą usług przed zawarciem Umowy Abonenckiej, której ocena wiarygodności płatniczej dotyczy.

4) Abonent postępuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

Rozdział V.

Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej.

§ 18.

1. Każda ze Stron (Dostawca usług lub Abonent) może rozwiązać Umowę Abonencką w drodze wypowiedzenia, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem, że do umów, które zostały zawarte na czas określony i uległy automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony stosuje się miesięczny okres wypowiedzenia. Dostawca usług może rozwiązać Umowę Abonencką w drodze wypowiedzenia wyłącznie z ważnych przyczyn, w

tym w szczególności naruszenia § 10 ust. 5, § 13 ust. 2, § 5 ust. 10 lub § 20 ust. 4 Regulaminu.

2. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na czas określony, wysokość odszkodowania z tytułu wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa Abonencka została zawarta, nie może przekroczyć:

1) z tytułu Usługi (w tym Usługi dodatkowej) – sumy części Opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę (w tym Usługę dodatkową), które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy Abonenckiej;

2) z tytułu sprzedaży Urządzenia Końcowego, o ile Dostawca usług zapewni sprzedaż Urządzeń Końcowych – sumy części Opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Urządzenie Końcowe, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy Abonenckiej.

3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2 powyżej nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku:

1) wypowiedzenia przez Abonenta, będącego Konsumentem Umowy Abonenckiej przed rozpoczęciem przyłączenia go do Sieci Dostawcy usług, a w przypadku gdy przyłączenie takie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne Urządzenie Końcowe;

2) przeniesienia Numeru Telefonicznego w związku z cofnięciem przez Prezesa UKE prawa do wykorzystywania zasobów numeracji wobec Dostawcy usług, na podstawie art. 161 ust. 2 PKE.

4. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej następuje na piśmie lub w formie dokumentowej. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej może być przesłane pocztą, pocztą elektroniczną na adres Dostawcy usług: net-com@homei.pl lub składane osobiście w jego siedzibie (BOK).

5. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu w formie dokumentowej, Dostawca usług potwierdza, nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, jego otrzymanie poprzez wysłanie krótkiej wiadomości SMS - na Numer geograficzny, wskazany przez Abonenta do kontaktu; wykonanie połączenia telefonicznego - na Numer niegeograficzny, wskazany przez Abonenta do kontaktu albo poprzez przesłanie wiadomości pocztą elektroniczną, na adres e-mail wskazany w Umowie Abonenckiej przez Abonenta. Dostawca usług utrwalą na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu.

6. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:

1) braku możliwości rozpoczęcia świadczenia Usług, w szczególności ze względów technicznych;

2) utraty przed rozpoczęciem świadczenia Usług niezbędnych uprawnień do świadczenia Usług, w tym uprawnień do wykonywania działalności telekomunikacyjnej;

3) z powodu braku płatności Opłaty abonamentowej, pomimo uprzedniego ograniczenia i zawieszenia świadczenia Usługi, na zasadach opisanych w Umowie Abonenckiej.

§ 19.

1. Umowa wygasa wskutek:

1) śmierci Abonenta,

2) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,

2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy Abonenckiej i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej. Po otrzymaniu wniosku Dostawca usług zawiera Umowę Abonencką i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej na rzecz nowego Abonenta.

Rozdział VI.

Instalacja. Sprzęt. Urządzenia końcowe.

§ 20.

1. Dostawca usług w celu świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu Instalacji Zakończenia sieci zgodnie z wiedzą i technologią stosowaną przez Dostawcę usług. Instalacja Zakończenia sieci oraz Aktywacja Usługi następuje nie później niż w terminie określonym w Umowie Abonenckiej.

2. Dzień Aktywacji stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.

3. W celu umożliwienia Dostawcy usług wykonania Instalacji Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na dokonanie niezbędnych zmian w Lokalu zgodnie z technologią określoną w ust. 1 powyżej, a w szczególności na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia, przeprowadzenia kabli możliwie najkrótszą drogą, o ile w Lokalu nie ma instalacji telekomunikacyjnych oraz zainstalowania Zakończenia sieci. Abonent, o ile jest to niezbędne do dokonania Instalacji, powinien przenieść meble oraz inne przedmioty w Lokalu umożliwiając wykonanie Instalacji.

4. Abonent zobowiązany jest umożliwić przedstawicielowi Dostawcy usług dokonanie Instalacji w Lokalu. Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub inna pełnoletnia osoba, upoważniona przez Abonenta.

5. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Dostawca usług powierzył wykonanie czynności, o których mowa w ust. 1 lub 2 powyżej.

6. Wykonanie Instalacji, podłączenie Sprzętu a także podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jej sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując Protokół Podłączenia. Protokół Podłączenia może zostać podpisany przez osobę trzecią upoważnioną przez Abonenta.

7. Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

8. Koszty energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu ponosi Abonent.

§ 21.

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania, pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Za udostępnienie Sprzętu, Dostawca usług pobiera od Abonenta opłatę zgodnie z Umową Abonencką lub Cennikiem.

2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i właściwościami. Szczegółowe informacje dotyczące prawidłowej eksploatacji zawiera instrukcja obsługi dołączona do Sprzętu.

3. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek modernizacji czy napraw Sprzętu, ani udostępniać go

osobom trzecim, bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy usług.

4. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu uważa się używanie niezgodnie z jego przeznaczeniem określonym Regulaminem lub Umową Abonencką, w tym naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt był nią zabezpieczony przed otwarciem. Dostawca usług określa koszty napraw Sprzętu w ramach indywidualnej wyceny.

5. W przypadku utraty, zdekompletowania lub zniszczenia uniemożliwiającego naprawę Abonent zobowiązany będzie do zapłaty Dostawcy usług odszkodowania według ceny zakupu Sprzętu lub ceny zakupu elementu Sprzętu.

6. W przypadku stwierdzenia, że Sprzęt jest uszkodzony lub działa nieprawidłowo, Abonent zobowiązany jest dokonać zgłoszenia tego faktu oraz dostarczyć go osobiście do BOK. Dostawca usług zobowiązuje się usunąć uszkodzenie bez zbędnej zwłoki. W przypadku, o którym mowa w zdaniu pierwszym powyżej oraz w ust. 4 powyżej, Dostawca usług uprawniony jest do obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu.

7. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Dostawcę usług kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu, przysługuje prawo złożenia reklamacji lub dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

8. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest, na swój koszt, zwrócić Sprzęt stanowiący własność Dostawcy usług. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Dostawcy usług w umówionym uprzednio terminie w celu demontażu Sprzętu, o ile jego właściwością tego wymagają.

9. W razie braku zwrotu Sprzętu w terminie, o którym mowa w ust. 8 powyżej, Dostawca usług wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Dostawcy usług, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem zapłaty kwoty w wysokości równej kwocie odszkodowania za utratę Sprzętu.

10. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.

Rozdział VII.

§ 22.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy Abonenckiej w granicach określonych przepisami prawa.

2. Dostawca usług nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy Abonenckiej, w przypadku gdy Abonent nie wykonuje zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika, a także zobowiązań wynikających z warunków promocyjnych, jeżeli mają zastosowanie, w zakresie w jakim niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zobowiązań Abonenta miało wpływ na niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy przez Dostawcę usług.

3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za wady Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta. Dostawca usług nie dokonuje napraw lub konfiguracji Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.

4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za Przyłącze Abonenta, w tym za jego konserwację oraz utrzymanie, w celu zapewnienia świadczenia Usług, chyba że

Abonent zgłosi takie żądanie w ramach usługi serwisowej, realizowanej przez Dostawcę usług za odpłatnością. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za utrzymanie Łączą w granicach Sieci do Punktu Styku.

5. W przypadku Awarii, przerw w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem Sieci, Abonent może żądać za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii, zapłaty odszkodowania w postaci kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z trzech ostatnich Rachunków, przy czym za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi Telefonicznej płatnej okresowo, trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej.

6. Jeżeli z winy Dostawcy usług, termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony w Umowie został przekroczony, Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Dostawcy usług odszkodowanie w postaci kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenie nie zostało rozpoczęte w terminie. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, w przypadku gdy Abonent uniemożliwił Dostawcy usług dokonanie Instalacji w Lokalu, w terminie ustalonym z Abonentem.

7. Do okresu za który przysługuje Abonentowi odszkodowanie nie wlicza się okresu, w który usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym niewymienionych w Regulaminie.

8. Wpłata kary umownej, o której mowa w ust. 5 – 6 powyżej, lub innej należności następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale VIII Regulaminu w terminie 14 dni od jej uwzględnienia. Wpłata kary umownej lub innej należności może nastąpić przelewem na wskazane przez Abonenta konto lub zostać zaliczona na poczet przyszłych płatności zgodnie z jego wnioskiem.

9. W przypadku przeniesienia Numeru Telefonicznego bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia Numeru Telefonicznego, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych.

10. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 9 powyżej, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia Aktywacji numeru w sieci dotychczasowego Dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy.

11. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem, zasady określone w § 22 Regulaminu nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia naprawienia szkody na zasadach ogólnych wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Rozdział VIII.

Reklamacje

§ 23.

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja może być wniesiona:

1. pisemnie – osobiście w BOK lub przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską na adres

- Dostawcy usług: NET-COM Tomasz Łaguna,
ul. Wojska Polskiego 6 lok. 29, 19-200 Grajewo;
2. ustnie do protokołu – osobiście w BOK;
 3. ustnie telefonicznie – pod numerem BOK: 729 839 234;
 4. w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej: net-com@homeip.pl.
 3. Reklamacja powinna zawierać:
 1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 4. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi lub adres miejsca Zakończenia sieci;
 5. datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 7. numer konta bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
 8. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 9. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 4. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 3, osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, informuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.
 5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Dostawca usług niezwłocznie wzywa Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując element albo elementy reklamacji wymagające uzupełnienia oraz pouczając, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 6. Dostawca usług odstępuje od wzywania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
 7. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
 8. W przypadku nieokreślenia przez Abonenta w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje Abonentowi wezwanie do uzupełnienia braków:
 1. w sposób określony w Umowie Abonenckiej – w przypadku trwania Umowy Abonenckiej, albo
 2. w sposób wskazany przez Abonenta w czasie obowiązywania tej Umowy, albo
 3. w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
 9. Dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji:
 1. w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej: a) w BOK – osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację potwierdza jej złożenie niezwłocznie, b) przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – Dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia;
 2. w przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu – osoba reprezentująca Dostawcę usług sporządza protokół ze złożenia reklamacji; kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana Abonentowi na Trwałym nośniku;
 3. w przypadku złożenia reklamacji ustnie telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie Abonenckiej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej – Dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 10. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku. Potwierdzenie może zostać przekazane łącznie z odpowiedzią na reklamację, o ile zostanie przekazane na Trwałym nośniku i spełnia wymagania określone w zdaniu poprzednim.
 11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od:
 1. ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub nastąpiło nienależyte wykonanie Usługi;
 2. dnia, w którym Usługa miała być wykonana;
 3. dnia, w którym został wystawiony Rachunek zawierający nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
 12. Reklamacja wniesiona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11, pozostaje bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia Abonenta.
 13. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 14. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa w ust. 8.
 15. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 1. nazwę oraz dane kontaktowe Dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym: a) numer telefonu: 729 839 234, b) adres poczty elektronicznej (umożliwiający przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników): net-com@homeip.pl;
 2. datę złożenia reklamacji;
 3. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 4. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwoty odszkodowania lub innej należności oraz: a) terminu ich wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo b) informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 5. w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i: a) terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo b) informacji, że kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
 6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument – dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
 16. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne.
 17. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 16, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana Abonentowi przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
 18. Jeżeli przekazana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź w sposób wskazany przez Abonenta w tym żądaniu.
 19. W przypadku niezachowania terminu, o którym mowa w ust. 13, reklamację uważa się za uwzględnioną.
 20. W przypadku uwzględnienia reklamacji, w terminie 14 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, Dostawca usług wypłaca lub zwraca kwotę, o której mowa w ust. 15 pkt 4) i 5), lub zalicza ją na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta wskazanym w reklamacji.
 21. W przypadku uwzględnienia reklamacji zwrotowi podlega uiszczona przez Abonenta

Rozdział IX.

Tajemnica komunikacji elektronicznej. Bezpieczeństwo. Ochrona danych osobowych

§ 24.

1. W zakresie określonym przez przepisy PKE, Dostawca usług zapewnia ochronę danych, o których mowa w art. 386 i następnym PKE, a w szczególności tajemnicę komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, zwaną „tajemnicą komunikacji elektronicznej”.

2. Tajemnica komunikacji elektronicznej obejmuje:

1) dane dotyczące Abonenta;

2) komunikat elektroniczny, w rozumieniu art. 2 pkt 19) PKE;

3) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów elektronicznych w Sieciach lub naliczania opłat za Usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach Usług wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego Abonenta;

4) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu elektronicznego lub wystawienia Rachunku;

5) dane o próbach uzyskania połączenia między Zakończeniami Sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między Urządzeniami Końcowymi lub Zakończeniami Sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez Abonenta lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.

3. Zapoznanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej przez Dostawcę usług możliwe jest w zakresie określonym w przepisach PKE.

4. Dostawca usług jest uprawniony do przetwarzania danych transmisyjnych, o których mowa w ust. 2 pkt. 3, niezbędnych dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, przez okres obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

§ 25.

1. Dostawca usług jest administratorem danych osobowych Abonentów (dalej jako Administrator).

2. Z Administratorem można się skontaktować za pośrednictwem poczty elektronicznej net-com@homeip.pl, listownie i osobiście pod adresem ul. Wojska Polskiego 6/29, 19-200 Grajewo.

3. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora, Abonent może uzyskać informację, kontaktując się z inspektorem ochrony danych w następującej formie:

a) telefonicznie pod numerem telefonu: 729 839

234

b) za pośrednictwem poczty elektronicznej, przysyłając informację na adres: net-com@homeip.pl

4. Do zawarcia Umowy Abonenckiej, wymagane jest podanie danych osobowych wskazanych w formularzu Umowy Abonenckiej. Dopuszczalny zakres zbierania i przetwarzania tych danych jest określony w art. 389 ust. 1 oraz art. 296 ust. 1 PKE. Podanie tych danych przy zawieraniu Umowy Abonenckiej, wiąże się z obowiązkiem Administratora potwierdzenia tożsamości Abonenta oraz z możliwością wykonania Umowy Abonenckiej. Bez podania danych Dostawca usług nie będzie mógł realizować zawartej Umowy Abonenckiej.

5. Poza danymi obowiązkowymi określonymi w ust. 4 powyżej, Dostawca usług może przetwarzać dane dodatkowe, których podanie jest fakultatywne, ale których nie wskazanie znacząco utrudni lub spowoduje brak możliwości kontaktu z Abonentem (np. numer telefonu lub e-mail), ale nie wpłynie na możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej.

6. W przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się w oparciu o wyrażoną zgodę, Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

7. Dane osobowe uzyskane przy zawieraniu Umowy Abonenckiej oraz w trakcie jej trwania wykorzystywane są w następujących celach:

a) zawarcia i wykonania Umowy Abonenckiej oraz świadczenia Usług zgodnie z zawartą Umową Abonencką - podstawa przetwarzania: **art. 6 ust. 1 lit. „b” RODO**,

b) wykonania ciążących na Administratorze, obowiązków prawnych (polegających np. na wystawieniu i przechowywaniu faktur oraz innych dokumentów księgowych wynikających w szczególności z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa, udostępniania danych tzw. uprawnionym podmiotom, sądowi i prokuratorowi na podstawie ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej) - podstawa przetwarzania: **art. 6 ust. 1 lit. „c” RODO**,

c) dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej Umowy Abonenckiej - podstawa przetwarzania: **art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO**,

d) marketingu usług świadczonych przez Administratora - podstawa przetwarzania: **art. 6 ust. 1 lit. „a” i „f” RODO**.

8. Dane osobowe będą przechowywane:

a) przez okres trwania Umowy Abonenckiej oraz po zakończeniu jej trwania w celu pełnego rozliczenia się stron z Umowy Abonenckiej, w tym do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z Umowy Abonenckiej (3 lata od rozwiązania Umowy Abonenckiej), a w zakresie rozliczeń z urzędem skarbowym przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych, tj. 5 lat od końca roku podatkowego, w którym pojawiła się konieczność zapłaty podatku z tytułu świadczonych Usług,

b) jeśli dane są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę, dane osobowe będą przetwarzane do momentu wycofania tej zgody przez Abonenta.

9. Dostęp do danych osobowych mają osoby pracujące i współpracujące z Administratorem w zakresie realizacji Usług, w tym realizujących usługi wsparcia technicznego oraz podmioty realizujące usługi prawno-finansowe na rzecz Administratora. Dane osobowe Abonenta, w przypadkach ściśle określonych przepisami prawa, w tym m.in. ustawy

10. W zakresie danych osobowych, Abonentowi przysługują następujące uprawnienia:

a) dostęp do danych osobowych, tj. uzyskania informacji, czy Administrator przetwarza dane Abonenta, a jeśli tak, to w jakim zakresie,

b) sprostowania danych osobowych, w przypadku, gdy zdaniem Abonenta, są one nieprawidłowe lub niekompletne,

c) ograniczenia przetwarzania danych, tj. nakazania przechowywania danych dotychczas zebranych przez Administratora i wstrzymania dalszych operacji na danych, za wyjątkiem ich przechowywania,

d) usunięcia przetwarzania danych, które przetwarzane są przez Administratora bezpodstawnie,

e) przeniesienia danych osobowych, tj. przesłania danych innemu administratorowi danych (np. innemu operatorowi) lub przesłania ich do Abonenta,

f) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku, gdy zdaniem Abonenta przetwarzanie danych osobowych przez Administratora odbywa się z naruszeniem prawa.

11. Niezależnie od uprawnień określonych w ust. 10 powyżej, Abonentowi przysługuje także prawo do wniesienia, w dowolnym momencie, sprzeciwu, gdy podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora. Administratorowi, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów, chyba że Administrator wykáže, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania danych, które będą nadrzędne wobec interesów Abonenta, praw i wolności, albo gdy istnieć będą podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

12. Administrator nie przekazuje danych osobowych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego (tj. obszar obejmujący kraje Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).

13. Dostawca usług nie przetwarza danych osobowych w sposób zautomatyzowany w tym również profilowane, co oznacza, że żadne decyzje wywołujące wobec Abonenta skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływające na sytuację prawną Abonenta, nie będą oparte wyłącznie na automatycznym przetwarzaniu danych osobowych i nie wiążą się z taką automatycznie podejmowaną decyzją.

§ 26.

1. Dostawca usług wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności Łącza polegające na zarządzaniu transmisją danych, urządzeniami i infrastrukturą służącą do świadczenia Usługi.

2. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności Łącza może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonych Usług lub Awaria Łącza.

3. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, Dostawca usług podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym może wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług oraz przerwać lub ograniczyć świadczenie Usługi na Zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających

bezpieczeństwu sieci lub usług. O podjętych środkach Dostawca usług niezwłocznie informuje Prezesa UKE.

4. W przypadku podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z tych środków, chyba że Prezes UKE uzna w drodze decyzji, że stosowane środki są nieproporcjonalne lub nieuzasadnione.

5. Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach korzystania ze świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, o których mowa w ust. 3 lub Awarii.

6. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urzędnia Końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie określonym w przepisach PKE.

7. Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o:

1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez abonentów z usług telekomunikacyjnych;

2) rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych Urzędzeń Końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym;

3) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych Urzędzeń Końcowych.

§ 27.

1. W przypadku Usług Telefonicznych, Dostawca usług, za uprzednią pisemną zgodą Abonenta, umieszcza następujące dane osobowe w spisie abonentów wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej lub telefonicznej informacji o numerach, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych i tajemnicy komunikacji elektronicznej:

1) Numer Telefoniczny Abonenta;

2) nazwiska i imiona lub nazwę Abonenta;

3) nazwę miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

2. Abonent może złożyć wniosek o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 1 powyżej, lub w każdej chwili wycofać zgodę na udostępnienie swoich danych.

3. Dane Abonenta, o ile nie wycofał zgody na udostępnienie swoich danych, będą przekazywane przez Dostawcę usług innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym na podstawie odrębnie zawartej umowy w celu publikacji ich danych w publicznie dostępnym spisie abonentów wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także w celu udostępniania ich za pośrednictwem telefonicznej informacji o numerach.

Rozdział X.

Postanowienia końcowe.

§ 28.

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej, w szczególności w przypadku zmiany adresu, a także zmianie statusu prawnego.

2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z BOK w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

4. Abonent przyjmuje do wiadomości, że przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.

5. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu.

6. Postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania w przypadku odmiennych ustaleń zawartych w Umowie Abonenckiej lub zgodnie z warunkami promocyjnymi określonymi w Cenniku.

7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa a w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, PKE i przepisów wykonawczych.

8. Regulamin zaczyna obowiązywać w dniu 14 marca 2026 roku i dotyczy wyłącznie umów zawartych od tej daty.