

§ 1

Użyte w Regulaminie, Cenniku, Umowie oraz dodatkowych regulaminach lub cennikach dotyczących danej usługi pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – osoba prawna, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, jednostki organizacyjne posiadające osobowość prawną zamawiająca nasze usługi lub korzystająca z nich dla celów związanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 2) **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia usług
- 3) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się pierwszego dnia każdego miesiąca
- 4) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie treści, dostęp do nich i ich odtwarzanie w niezmiennionej postaci. Są nim np. papier, poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD, DVD, pliki dźwiękowe.
- 5) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora. Informacja o aktualnych adresach BOK znajdują się na stronie Operatora.
- 6) **EBOK(Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie danych logowania zawartych w umowie
- 7) **Sieć** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną do przesyłania informacji na odległość,
- 8) **Operator/Dostawca Usługi** – nowogrod.NET Sp. z o.o., ul. Rynek 26, 66-010 Nowogród Bożbrański posiadający stronę internetową pod adresem [www.nowogrod.net](http://www.nowogrod.net)
- 9) **Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez nowogrod.NET Sp. z o.o. zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem,
- 10) **Urządzenia** – stanowiący własność Operatora komplet urządzeń udostępnianych Użytkownikowi w celu świadczenia
- 11) **Usługa** – poszczególne usługi lub pakiet usług świadczony przez nowogrod.NET Sp. z o.o. w Lokalu Abonenta
- 12) **Użytkownik** – Abonent lub inna osoba uprawniona przez Abonenta do korzystania z Usługi w Lokalu określonym w Umowie,
- 13) **Zamawiający** – podmiot, który złożył zamówienie na usługę
- 14) **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,
- 15) **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;
- 16) **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,
- 17) **Nieuprawniona Zmiana 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 adresie adresu IP użytkownika wysyłającego Komunikat,
- 18) **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,
- 19) **Komunikat** - każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi użytkownikami za pośrednictwem publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych; 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,
- 22) **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta)

udostępniana Abonentowi/Użytkownikowi, umożliwiającą za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług ruchomych świadczonych przez Operatora, której przypisano: Numer abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe).

- 23) **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM.
- 24) **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
- 25) **Limit transferu danych / połączeń** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany, lub minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług mobilnych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu w ciągu okresu rozliczeniowego.
- 26) **Limit wydatków** - górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Operator może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych w Usługach ruchomych. Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
- 27) **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie.
- 28) **Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii bądź Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy dla usług o podwyższonej opłacie wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie.
- 29) **Usługi mobilne** – zapewnienie Abonentowi dostępu do usług głosowych, usług transmisji danych, usług przesyłania SMS i MMS oraz innych usług telekomunikacyjnych poprzez ruchomą sieć telekomunikacyjną, które dzielą się na Usługi telefonii mobilnej oraz Usługi Internetu mobilnego.

Dział II. Zakres i warunki świadczenia usługi

§ 2

1. Usługa świadczona jest przez nowogrod.NET Sp. z o.o. na podstawie Umowy, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i/lub Regulaminie Promocji.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i/lub Regulaminu Promocji i uiszczania opłat określonych w Cenniku i/lub Cenniku Promocji oraz zobowiązuje się zapewnić przestrzeganie Regulaminu przez Użytkownika.
3. Usługa jest świadczona w oparciu o infrastrukturę Operatora, a także w oparciu o infrastrukturę firm trzecich.
4. Usługa może być świadczona w sieci innego operatora, pod warunkiem spełnienia wymogów technicznych Operatora.
5. Numer telefoniczny ustala i nadaje Operator, o ile Abonent nie zechce przenieść swojego aktualnego numeru,
  - a) w przypadku usługi wiążącej się z przeniesieniem numeru, aktywacja usługi nastąpi z chwilą przeniesienia tego numeru przez dotychczasowego dostawcę usług do sieci Operatora,
6. Numer może zostać zmieniony przez Operatora, gdy jest to konieczne ze względów technicznych po zawiadomieniu Abonenta. Zmiana następuje nieodpłatnie.
7. Abonent może żądać bezpłatnej zmiany numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z aktualnego numeru jest uciążliwe.
8. Abonent może przenieść numer do innego dostawcy usług.
- 8a. Abonent zachowuje prawo przeniesienia numeru do innego dostawcy usługi przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania umowy.
9. Operator na żądanie Abonenta:
  - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
  - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
  - c) umożliwi 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 o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów.
10. Operator oferuje Abonentowi możliwość określenia Progu kwotowego dla Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia Abonenta o przekroczeniu telefonicznie i blokuje połączenia na i z numerów o podwyższonej opłacie.

§ 3

1. W ramach Usługi Operator zapewnia:
  - 1) uzyskanie przez Abonenta dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich

udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia. Operator zobowiązany jest do zapewnienia transmisji danych do węzła sieci Operatora z prędkością maksymalną wg wybranej przez Abonenta opcji i dalej do sieci Internet. Operator zastrzega sobie jednak prawo do przerw w transmisji. Konsekwencje przerw określa § 15 Regulaminu.

1a) Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności ust. 1b-1c poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

1b) W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Operator usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkowanie, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

1c) Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

- a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Urządzeń,
- c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

1d) Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

1e) Na zasadach określonych w przepisach prawa Operator może oferować usługi niezbędne do dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

1f) Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w § 34 pkt. 3 ustalonemu przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Abonentem.

1g) W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w § 34 pkt. 3 Abonentowi przysługują środki opisane w Dziale VII i XI Regulaminu.

2) korzystanie z Urządzeń zakończonych interfejsem Optycznym, Ethernet

3) w przypadku Usługi Internetu Mobilnego Operator może przewidywać dla różnych Pakietów różne limity ilości danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku. Konsekwencje przekroczenia limitu danych określa §12 ust. 8 Regulaminu. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.

2. Usługa jest świadczona w opcjach wskazanych w Cenniku i wybieranych przez Abonenta.

3. Połączenia telefoniczne w sieci stacjonarnej są realizowane w ruchu automatycznym za pośrednictwem protokołu IP, jednocześnie Operator informuje Abonenta, że rzeczywiste parametry transmisji danych (głosu) uzależnione są od obciążenia poszczególnych węzłów sieci internetowej, a tak że przepustowość łącza lub/i serwera docelowego i mogą różnić się od parametrów transmisji podanych w specyfikacji wybranej opcji, co wynika ze specyfiki sieci Internet. Operator zapewnia stałe utrzymywanie określonych w opcji parametrów pomiędzy Urządzeniem a routerem dostępowym Operatora (tj. urządzenie brzegowe, łączące Infrastrukturę Operatora z siecią Internet), zgodnie z obowiązującymi normami, pod warunkiem zastosowania przez Abonenta właściwego urządzenia końcowego.

4. Operator umożliwia realizację połączeń głosowych do sieci stacjonarnych i komórkowych krajowych i zagranicznych z wyłączeniem sieci satelitarnych.

5. Monitoring kluczowych elementów infrastruktury niezbędnych do prawidłowego świadczenia usługi Użytkownikom.

6. Operator w sieci stacjonarnej i komórkowej 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 stacjonarnej w sieci innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego

dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Sprzętu (tzw. Bramki VoIP)

7. Operator zapewnia możliwość wstępnej weryfikacji działania łącza, poprzez instrukcje opisane na stronie Operatora w zakładce Pomoc.

8. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Operator wykonuje aktywację usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet. W przypadku rozwiązania umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.

#### § 4

1. Użytkownik zobowiązany jest:

- 1) korzystać z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji,
- 2) udostępnić pracownikom Operatora lub jej przedstawicielom bezzwłocznie Lokal w celu zainstalowania Urządzeń i dokonania konserwacji Urządzeń, oraz w przypadku napraw Urządzeń (w czasie gotowości służb technicznych Operatora, o której mowa w § 28); czas opóźnienia w udostępnieniu Lokalu nie wlicza się do terminu uruchomienia Usługi lub naprawy Urządzeń
- 3) powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, uszkodkach lub uszkodzeniach Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
- 4) nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji Urządzeń; wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie Operator lub jej upoważniony przedstawiciel,
- 5) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Usługi.
- 6) do dołożenia we własnym zakresie wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet takimi zagrożeniami jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.
- 7) zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

2. W zakresie Usług mobilnych Abonent zobowiązuje się:

- a) nie generować sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących,
  - b) nie używać Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych,
  - c) nie używać Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”,
  - d) nie używać Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service,
  - e) nie używać Karty SIM/USIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta, lub służących osiągnięciu efektu handlowego,
3. Ponadto to Abonent zobowiązuje się nie wykorzystywać Kart SIM/USIM bez zgody Operatora do inicjowania ruchu, polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności w przypadku automatycznej dystrybucji połączeń lub automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub w przypadku integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego Abonenta w celu obsługi tego ruchu. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 4 pkt.1 lub 2 Operator uprawniony jest do:

- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń,
- b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
- c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,

3. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych Użytkownikowi przez Operatora Urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:

- 1) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Użytkownika,
- 2) samowolnej zmiany konfiguracji Urządzeń,
- 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń,
- 4) uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością

Użytkownika,

5) świadomego zniszczenia.

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

5. Operator ma prawo do nałożenia kary określonej w Cenniku za każde wystąpienie sytuacji opisanej w § 4, punkt 4.

### Dział III. Umowa o świadczenie usługi

#### § 5

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, chyba, że w umowie wskazano inaczej, po dostarczeniu przez Zamawiającego wszystkich wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.

1a. Operator dopuszcza zawarcie umowy w formie elektronicznej lub dokumentowej.

2. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba należycie do tego umocowana.

3. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.

4. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.

#### § 6

Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:

1) nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,

2) Zamawiający zalega z opłatami na rzecz Operatora

3) Istnieją przesłanki o niewypłacalności Zamawiającego

#### § 7

1. Wszelkie zmiany w Umowie muszą być dokonywane, pod rygorem nieważności, w formie pisemnego aneksu do Umowy.

1a. Operator dopuszcza dokonanie zmian umowy w formie elektronicznej lub dokumentowej.

2. W przypadku zmiany opcji dopuszcza się formę komunikacji na odległość. Zmiana opcji może nastąpić za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Operator potwierdzi pisemnie Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie opcji lub informuje go o niemożliwości dokonania zmiany, o ile Abonent nie zażyczył sobie dostarczenia tej informacji drogą elektroniczną.

3. Zmiany w Regulaminie oraz w Cenniku następują w trybie określonym w § 17 ust. 7 oraz w § 21.

#### § 8

Abonent Usługi, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie, bądź, wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe, mogące mieć wpływ na Umowę, jest zobowiązany:

1) poinformować Operatora o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowań,

2) w przypadku przejścia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy – wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy,

#### § 9

1. Umowa może być rozwiązana przez Strony z miesięcznym okresem wypowiedzenia przez:

1) pisemni lub w formie dokumentowej, poprzez oświadczenie złożone przez Abonenta do Operatora w Biurze Obsługi Klienta, listownie, a także w rozmowie telefonicznej (numer wskazany w § 22 pkt.4 niniejszego Regulaminu), poprzez wysłanie wiadomości e-mail (adres wskazany w § 22 pkt.4 niniejszego Regulaminu) rozpoczęcie okresu wypowiedzenia następuje z dniem 1 następnego miesiąca po dostarczeniu przez Abonenta wypowiedzenia

1a) W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, albo o rozwiązaniu umowy, albo o wypowiedzeniu umowy, albo o odstąpieniu od umowy, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie lub wprowadzony w EBOK - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie lub wprowadzony w EBOK - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.

Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie złożonego w formie dokumentowej oświadczenia Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, albo o rozwiązaniu umowy, albo o wypowiedzeniu umowy, albo o odstąpieniu od umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi

będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od umowy.

2) pisemne oświadczenie Operatora przekazane listem poleconym na adres Abonenta określony w Umowie, rozpoczęcie okresu wypowiedzenia następuje z dniem pierwszego następnego miesiąca po dostarczeniu wypowiedzenia.

2. Operator może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku nieistnienia, ustania lub istotnego pogorszenia się technicznych możliwości świadczenia Usługi. W takim przypadku Abonent nie ponosi opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia.

3. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli

z przyczyn leżących po stronie Operatora Użytkownik nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.

4. Operator może w każdym czasie ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi lub wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta lub Użytkownika postanowień Umowy, naruszenia postanowień Regulaminu lub przepisów prawa,

w zakresie związanym z korzystaniem z Usługi, a w szczególności:

1) nieuregulowania opłat na rzecz Operatora za jeden Okres rozliczeniowy, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z zapłatą dłużej niż 10 dni od terminu płatności wskazanego na fakturze,

2) nielegalnego uzyskania lub podjęcia prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwiania podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych,

3) nieprzestrzegania przez Użytkownika, w zakresie, jakim go dotyczy, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800), z późn. zmianami.

4) powodowania zjawiska przeciążenia, w tym przepełnienia, blokowania lub powodowania natłoku w sieci Internet lub innych sieciach transmisji danych lub ich elementach,

5) przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a także udostępniania innym osobom zasobów (m.in. określonego obszaru pamięci dysku twardego, pamięci dynamicznej oraz konfiguracji programów) lub informacji (w tym danych tekstowych i skryptów programowych zapisanych w ww. pamięciach) w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a w szczególności naruszających Ustawę

z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami),

6) wszelkich działań Użytkownika, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu Operatora służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, szkieletu i punktów stykowych Sieci oraz innych elementów Sieci.

5. Ograniczenie lub zawieszenie przez Operatora świadczenia Usługi trwa do czasu poinformowania Operatora przez Abonenta o usunięciu przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia usług i potwierdzenia tej okoliczności przez Operatora.

6. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia Operatora prawa do wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

7. W przypadku istotnego pogorszenia się parametrów technicznych uniemożliwiającego świadczenie Usługi z prędkością transmisji wskazaną w Umowie, Operator może, za zgodą Abonenta, świadczyć Usługę o zmniejszonej prędkości. Zmniejszenie prędkości wymaga zawarcia aneksu do Umowy.

8. Od dnia podpisania aneksu, o którym mowa w ust. 7, Abonent uiszcza miesięczne opłaty abonamentowe w wysokości odpowiadającej możliwej do realizacji opcji określonej w treści Umowy.

9. Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wystąpienia sytuacji opisanej w § 4, punkt 4.

#### § 10

Umowa wygasa wskutek:

1) upływu czasu na jaki została zawarta w przypadku umów zawartych na czas określony w sytuacji, gdy Abonent najpóźniej na 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta zawiadomi Operatora w sposób opisany w § 9 pkt.1 niniejszego Regulaminu o rezygnacji z korzystania z usług Operatora.

W przypadku nie złożenia oświadczenia o rezygnacji z korzystania z usług Operatora w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, Umowa z upływem okresu, na który została zawarta ulega przekształceniu w Umowę na czas nieokreślony, a Abonent ponosi opłaty zgodnie z Cennikiem.

1a) Przed automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem

okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

2a) Po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Operator co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

2) ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem Usług, z zastrzeżeniem §8,

3) śmierci osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą będącej Abonentem Usług,

#### § 11

1. W ciągu 30 dni od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Użytkownik zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi Operatora lub jej upoważnionemu przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach Urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo-odbiorczym.

W chwili dokonywania demontażu Urządzeń, powinny one znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.

2. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Użytkownika, Operator ma prawo do odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.

3. Jeżeli Abonent nie umożliwi odbioru Urządzenia w terminie wskazanym w ust. 1, zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 opłaty instalacyjnej za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, chyba, że opóźnienie nastąpiło z winy Operatora.

4. Wysokość kary umownej naliczonej Abonentowi, wynikającej z rozwiązania Umowy na czas określony przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta, obliczana jest na podstawie wartości rabatu przyznanego Abonentowi, pomniejszonego o proporcjonalną jego wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Wysokość rabatu przyznanego Abonentowi określa Cennik, Cennik Promocji i/lub Regulamin Promocji.

5. Jeżeli w związku z przeniesieniem numeru Abonent rozwiąże umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kar umownych, a także opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy.

#### Dział IV. Odpowiedzialność i obowiązki

##### § 12

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za nieprzestrzeganie przez Użytkownika postanowień Regulaminu i Umowy.

2. Abonent zobowiązany jest do chronienia udostępnionej przez Operatora Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.

3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOA, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

4. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej, lub której Kodu PIN lub PUK zostały ujawnione następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Operatora.

5. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.

6. Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w niniejszym postanowieniu zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności karcie unieważnionej.

7. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a w przypadkach w nim nieuregulowanych na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym i Kodeksie cywilnym.

8. W przypadku gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Internetu mobilnego przewiduje Limit transferu danych w danym Okresie rozliczeniowym, to po przekroczeniu tego Limitu Usługa prędkość transmisji danych ulegnie znacznemu ograniczeniu. Prędkość ta określona jest w Cenniku lub Załączniku do Umowy. Przywrócenie prędkości transmisji danych zgodnej z Umową nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu Pakietu Uzupelniającego transfer danych. Usługa będzie świadczona ponownie z nowym Limitem transferu danych począwszy od pierwszego dnia kolejnego Okresu rozliczeniowego. Operator będzie informował Abonenta

o przekroczeniu Limitu transmisji danych sms-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu transferu danych na swoim koncie w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta lub bezpośrednio na Urzędzeniu końcowym.

9. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług telefonii mobilnej przewiduje limit czasu lub jednostek taryfikacyjnych (Limit połączeń), to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje naliczanie opłat zgodnie z cennikiem. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu połączeń sms-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu połączeń na swoim koncie w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta.

10. W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu Usługa zostanie wstrzymana. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń.

11. W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.

12. Operator zwraca uwagę, iż niektóre Aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:

- uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
- inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,
- w sposób automatyczny przesyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,
- powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,
- przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną. Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej jest producent takiego Aparatu telefonicznego. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią Instrukcji obsługi nabywanego Aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Aparatów telefonicznych.

13. Operator informuje również, że Aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple Iphone OS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikiem.

##### § 13

Operator nie ponosi odpowiedzialności:

- w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, urządzeń i łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
- za awarie w pracy Urządzeń będących następstwem uszkodzeń urządzeń lub łączy niestanowiących własności Operatora lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,
- w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń lub łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
- w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,
- w przypadku uniemożliwienia pracownikom Operatora lub jej przedstawicielom dostępu do Urządzeń i łączy stanowiących własność Operatora i znajdujących się w lokalizacjach Abonenta lub pomieszczeniach osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do tych pomieszczeń,
- za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Urządzenia lub przewody stanowiące własność Operatora,
- za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta,
- za blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwiniciem się wirusa lub robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia komputerów Abonenta z siecią Internet,
- za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi,
- za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich,
- za rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
- za niezależne od Operatora następstwa przerw w świadczeniu Usługi

w trakcie występowania Okna Serwisowego,  
13) następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi,  
14) skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań wskazanych w § 4 ust. 1.  
15) nieprawidłowego działania usługi fax. Ograniczenie wynika to z technologii świadczonej usługi w oparciu o protokół IP.  
16) za skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora,  
17) za skutki wykorzystania Kodów PIN i PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora. Od momentu powiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN i PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Operator.

#### § 14

1. Operator i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane siłą wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych. Siła wyższa oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu dana Strona nie mogła zapobiec.  
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.

#### § 15

1. Operator udzieli rabatu w opłatach abonamentowych:  
1) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej dla danej lokalizacji – za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi na łączu w danej lokalizacji.  
2. O ile przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Użytkownika, Abonent zobowiązany jest pokryć koszty związane z przywróceniem możliwości jej świadczenia przez Operatora.  
3. Suma zapłaconych przez Operatora kar umownych, o których mowa w ust. 1 nie może przekroczyć w danym Okresie rozliczeniowym, wysokości miesięcznych opłat abonamentowych przewidzianych w Cenniku.

#### § 16

1. Operator zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.  
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczeniami przez siebie usługami Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.  
3. W celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu Operator blokuje połączenie głosowe albo ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego.  
4. Operator 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 decyzją, o której mowa w zdaniu poprzedzającym tak przewiduje, Operator wstrzymuje pobieranie opłat za połączenia lub usługi zrealizowane po upływie terminu 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE.  
5. Operator za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację niezwłocznie blokuje wiadomości SMS zawierające treść zgodną z treścią wzorca przekazanego mu przez CSIRT NASK wraz z informacją o wystąpieniu Smishingu  
6. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się CLI Spoofingu, a nadto stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego albo dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej.  
7. Abonent, którego wiadomość została zablokowana zgodnie z § 16 pkt. 5 może wnieść sprzeciw wobec tego zablokowania na adres do doręczeń elektronicznych Prezesa UKE, zgodnie z art. 7 i 8 Ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2023, poz. 1703).

### Dział V. Opłaty

#### § 17

1. Wysokość opłat za Usługę określa Cennik, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy.  
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT. Termin płatności faktury VAT oraz numer rachunku bankowego jest każdorazowo określony na fakturze VAT.  
3. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się pierwszego dnia każdego miesiąca.  
4. Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.  
5. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi pobierane są od dnia uruchomienia

Usługi w danej lokalizacji wskazanego w protokole zdawczo-odbiorczym Usługi.

6. Miesięczna opłata abonamentowa obejmuje: stały dostęp do sieci Internet, korzystanie, konserwację i utrzymanie Urządzeń, dostęp do wsparcia telefonicznego Użytkownika oraz usługi dodane.  
7. Z zastrzeżeniem postanowień § 21 Regulaminu, zmiany wysokości opłat abonamentowych miesięcznych wynikające ze zmiany Cennika, nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu zawartej Umowy. Operator wykaże nową stawkę opłat w kolejnej wystawianej fakturze po zmianie Cennika. W przypadku zmian opłat polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem dotychczasowych opłat stosuje się § 21 Regulaminu.  
8. Za czynności związane z realizacją uprawnień Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.  
9. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w § 3 pkt.7, z przyczyn leżących po stronie:  
1) dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych;  
2) nowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.  
10. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Limitu Wydatków. Wysokość Limitu Wydatków określa Umowa. W przypadku przekroczenia przez Abonenta Limitu Wydatków w danym Okresie rozliczeniowym Operator ma prawo zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych w przypadku Usług ruchomych). Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Dostęp do zawieszonych Usług zostanie wznowiony po dokonaniu przez Abonenta zapłaty za wykonane dotąd w danym okresie rozliczeniowym Usługi.

#### § 18

Za nieświadczenie Usługi będące następstwem działań podjętych przez Operatora w ramach Okna Serwisowego nie ulegają zmniejszeniu opłaty ponoszone przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu świadczenia Usługi.

#### § 19

1. Opłata za Usługę powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w fakturze VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.  
2. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Operatora o fakcie nieotrzymania faktury VAT za dany Okres rozliczeniowy.  
3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe.

#### § 20

Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności oraz zwrotu Urządzeń nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

#### § 21

1. O zmianach w Regulaminie lub zmianach w Cenniku skutkujących podwyższeniem opłat lub polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać oraz terminach ich wprowadzenia, Operator powiadamia Abonentów z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. Informacje o zmianach będą dołączane do faktur miesięcznych, z zastrzeżeniem pkt. 3 i 4, lub Abonent zostanie powiadomiony o nich odrębnym pismem – przed doręczeniem faktury obliczonej według zmienionych opłat.  
2. Jeżeli Abonent nie dokona wypowiedzenia Umowy w terminie nie późniejszym, niż dzień przed wejściem w życie zmian Regulaminu lub zmian Cennika polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem opłat dotychczasowych, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków Umowy.  
3. Okres wskazany w pkt.1 może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, czy też decyzji Prezesa UKE, z którego wynika konieczność zmian, następuje szybciej niż jeden okres rozliczeniowy.  
4. Operator podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku lub Regulaminie. Informacja może być dostarczona Abonentowi w formie wynikającej z zawarcia umowy, chyba, że Abonent udostępnił adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka komunikacji na odległość.

### Dział VI. Zakres obsługi serwisowej Usługi

#### § 22

W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

1) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,

- 2) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
- 3) usuwanie awarii Sieci,
- 4) możliwość zgłaszania problemów pracy z Siecią na specjalnie do tego celu wydzielony numer telefoniczny 68 411 20 20 lub poprzez email:

[info@nowogrod.net](mailto:info@nowogrod.net)

2. Informacje o kosztach usług serwisowych 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.

#### § 23

1. W ramach serwisu Usługi Operator zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 20.00, oraz soboty od 10.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, o których mowa w ust. 1, w terminie do 24 godzin od momentu, w którym Operator wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta na numer 68 411 20 20.
3. Wskaźniki jakościowe dotyczące świadczonej usługi publikowane są na stronie Operatora pod adresem [nowogrod.net](http://nowogrod.net), a także są do wglądu w BOK Operatora.

### Dział VII. Reklamacje

#### § 24

1. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy:
  - 1) od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
  - 2) od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
  - 3) od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
3. Operator rejestruje informacje o usługach, które nie zostały przez niego wykonane w związku z wykonywaniem obowiązków i uprawnień:
  - a) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu - 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.

#### § 25

1. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 4) adres miejsca instalacji Urządzenia,
  - 5) wysokość zwrotu uiszczonych miesięcznych opłat abonamentowych,
  - 6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwot podlegających zwrotowi – w przypadku, o którym mowa w pkt 5,
  - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Operatora.

#### § 26

1. Abonent może złożyć reklamację:
  - a) pisemnie
  - b) drogą elektroniczną
  - c) telefonicznie
  - d) ustnie do protokołu w BOK

#### § 27

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 25 ust. 1 pkt 5 Regulaminu, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż niezuzupełnienie reklamacji w 7 dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

#### § 28

1. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.
2. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną

zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta wyżej wymienione kwoty zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczone na poczet przyszłych należności.

#### § 29

1. Operator rozpatrując reklamację jest obowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu Operator rozpatrując reklamację zobowiązany jest uwzględnić:
  - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
  - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
  - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Operatora,
  - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

#### § 30

Operator rozpatrując reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.

#### § 31

1. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę rozpatrującego reklamację,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonamentowych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
  - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, na zasadach określonych w § 35 niniejszego Regulaminu,
  - 6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

### Dział VIII. Dokumenty niezbędne do podpisania Umowy

#### § 32

Zamawiający obowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji przewidzianych w przepisach prawa.

### Dział IX. Tajemnica telekomunikacyjna oraz ochrona danych osobowych

#### § 33

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym. W szczególności Operator może przetwarzać i udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacje, w tym informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną, z wyłączeniem Komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej w rozumieniu Ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2023, poz. 1703).
2. Dostawca może przetwarzać i udostępniać Komunikat w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania Smishingu oraz wiadomości MMS, w których nadawca podsyła 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 może przetwarzać dane, o których mowa w § 24 ust. 3 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 połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu, a także w celach związanych z dochodzeniem roszczeń - tylko do końca okresu, w którym jest możliwe dochodzenie roszczeń.
4. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 roku, nr 101,poz.926 z późn.zm.). Dane osobowe zawarte w umowie i przekazane w trakcie wykonywania umowy będą przetwarzane w celu wykonywania umowy, a także zapisów regulaminu.
5. Operator oświadcza, iż identyfikacja Abonenta następuje poprzez weryfikację sprzętowego adresu interfejsu sieciowego (MAC) wraz z przydzieloną konfiguracją Usługi lub poprzez przyznaną Abonentowi nazwę użytkownika i hasło w celu gromadzenia danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

6. Operator nie umieszcza danych Abonenta w powszechnie dostępnych spisach abonentów, o ile Abonent nie wyrazi innej woli.

## Dział X. Dane dotyczące jakości usług

### § 34

1. W usłudze stacjonarnej Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Urządzenia osobno):

- usługi telefoniczne VoIP - 128 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 50 ms;
- przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 50ms;
- gry sieciowe czasu rzeczywistego - 20 Mb/s pobierania i 20 Mb/s wysyłania, opóźnienie 50 ms.

2. Operator gwarantuje, że parametry Usługi obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.

3. Operator w sieci stacjonarnej posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:

- minimalna, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usługi), równa 40% prędkości maksymalnej,
- zwykle dostępną, której Abonent może oczekiwać na poziomie 80% prędkości maksymalnej przez 90% doby,
- maksymalną, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.

4. Prędkość dostępu do Internetu wskazana w Umowie, Regulaminach Promocji lub w Cennikach, a także w działalności marketingowej Operatora (prędkość deklarowana) jest zawsze prędkością maksymalną w rozumieniu pkt.3, ust. c, chyba że co innego wyraźnie wynika z treści tych dokumentów.

5. Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.

6. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danym momencie prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przepustowości łącza serwera docelowego, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń, korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od punktu dostępowego).

7. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w pkt. 1.

8. W Usłudze mobilnej Operator świadczy usługę z zachowaniem następujących parametrów jakości:

1) Prędkość transmisji danych w obu kierunkach Usługa Internetu Mobilnego, wyrażona w Mbps. Prędkość szacunkowa maksymalna pobierania 150 Mbps i wysyłania 50 Mbps - to jest prędkość możliwa do osiągnięcia w różnych lokalizacjach, w rzeczywistych optymalnych warunkach użytkowania, przy sprzyjających okolicznościach, w szczególności braku ruchu pochodzącego od innych użytkowników.

2) W przypadku gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia pakietów i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (downlink/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.

3) Informacje o Usłudze Internetu Mobilnego

a) Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:

- 16–32 kbps zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji

tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;

- 1–2 Mbps pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;

- 5–8 Mbps umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).

b) Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps, albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps, albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Powyższe wskazane informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików oraz wraz z rozwojem technologii i standardów).

c) Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu, takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług, w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.

d) Na możliwość do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych w przypadku Usługi Internetu Mobilnego wpływają m.in.: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall). Wskazane czynniki skutkować mogą spadkiem prędkości i pogorszeniem jakości Usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VoIP pojawiające się opóźnienia w grach sieciowych.

e) Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w pkt. 8 pkt. 1) powyżej wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Operatora. W wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.

4) Minimalna oferowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej: 1 zły; 2 słaby; 3 akceptowalny; 4 dobry; 5 doskonały.

## Dział XI. Postanowienia przejściowe i końcowe

### § 35

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i przepisy Prawa telekomunikacyjnego.

### § 36

1. Spory mogące wyniknąć z realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.

2. Spory, o których mowa w ust. 1 pomiędzy Operatorem a Abonentem, mogą zostać zakończone polubownie, w szczególności przed Prezesem UKE, jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, w ramach postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)

### § 37

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2024