

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Regulamin świadczenia usług nowogrod.NET

Dział I. Definicje

§ 1

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

- 1) **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie usług,
- 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje rozpoczęcie świadczenia Usługi,
- 3) **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Urządzenia u Abonenta,
- 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora. Informacja o aktualnych adresach BOK znajduje się na stronie Operatora,
- 5) **Blokada rodzicielska** – ograniczenie w uruchamianiu Programów dla Usługi telewizji, w ramach których dostarczane są treści erotyczne. Dostęp do treści możliwy jest po wpisaniu specjalnego kodu,
- 6) **Cennik** – wykaz Usług i czynności serwisowych wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie Operatora oraz w BOK.
- 7) **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,
- 8) **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,
- 9) **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,
- 10) **Informacje przedumowne** – wymagane prawem dokument z informacjami o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku. Składa się na niego niniejszy Regulamin oraz Cennik. Jest on integralną częścią umowy,
- 11) **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi/Użytkownikowi, umożliwiająca 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),
- 12) **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacona przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług,
- 13) **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,
- 14) **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM,
- 15) **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN,
- 16) **Konsument** - osoba fizyczna zawierająca Umowę dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a w zakresie uprawnienia do odstąpienia od Umowy zawartej poza BOK lub na odległość, o którym mowa w § 40 ust. 1 Regulaminu także osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej,
- 17) **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,
- 18) **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 Usług ruchomych. Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy,
- 19) **Lokal** – określone w Umowie miejsce świadczenia usług,
- 20) **Nieuprawniona Zmiana Informacji Adresowej** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu Komunikatu informacji adresowej użytkownika wysyłającego Komunikat, z wyłączeniem zmiany wyłącznie adresu IP użytkownika wysyłającego Komunikat,
- 21) **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie,
- 22) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się pierwszego dnia każdego miesiąca,
- 23) **Operator/Dostawca Usługi** – nowogrod.NET Sp. z o.o., ul. Rynek 26, 66-010 Nowogród Bobrzański, posiadający stronę internetową pod adresem www.nowogrod.net,
- 24) **Podsumowanie Warunków Umowy** - dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy,
- 25) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej),
- 26) **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.
- 27) **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług,
- 28) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna, umożliwiająca świadczenie Usług,

- 29) **Siła wyższa** - zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe,
- 30) **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,
- 31) **Set Top Box / STB / Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług.
- 32) **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie treści, dostęp do nich i ich odtwarzanie w niezmienionej postaci. Są nim np. papier, poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD,DVD, pliki dźwiękowe, pliki PDF,
- 33) **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem i Cennikiem
- 34) **Urządzenia** – stanowiące własność Operatora komplet urządzeń np. router, STB udostępnianych Abonentowi w celu świadczenia Usług,
- 35) **Usługa** – poszczególne usługi, dostęp do Internetu, telewizja, telefonia, lub pakiet usług świadczony przez Operatora w Lokalu Abonenta lub po za nim,
- 36) **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,

Dział II. Postanowienia ogólne

§ 2

1. Usługa świadczona jest przez Operatora na podstawie Umowy na rzecz Abonenta, w zakresie i na warunkach określonych w dokumentach:
- Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych,
 - niniejszym Regulaminie i Cenniku zawierających Informacje przedumowne,
 - Podsumowaniu Warunków Umowy.
2. Postanowienia Umowy oraz Podsumowania Warunków Umowy regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. Znajomość dokumentów wskazanych w ust. 1 jest obowiązkiem Abonenta. W chwili zawarcia Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z dokumentami i nie wnosi zastrzeżeń co do ich treści. Regulamin, Cennik i Podsumowanie Warunków Umowy stanowią integralną część Umowy i są wydawane Abonentowi na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.
4. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej www.nowogrod.net oraz w Biurze Obsługi Abonenta, na każde żądanie Abonenta.

Dział III. Zawarcie Umowy o świadczenie usługi

§ 3

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, w BOK lub po za nim, w formie elektronicznej lub dokumentowej, a także innych sposobów porozumiewania się na odległość, np. poprzez EBOK.
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.
5. Przy zawieraniu Umowy Operator żąda od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
- imienia i nazwiska,
 - numeru PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu.
6. Operator rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta.
7. Poza danymi osobowymi wskazanymi w ust.5 Operator może żądać od Abonenta przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:
- adresu miejsca świadczenia Usług,
 - adresu korespondencyjnego, adresu poczty elektronicznej i numeru telefonu,
 - zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy.
8. Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Umowie.

§ 4

1. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:
- niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ust. 5,7 § 3,
 - nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
 - Abonent zalega z opłatami na rzecz Operatora,
 - istnieją przesłanki o niewypłacalności Abonenta,
2. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości udostępnianego Urządzenia dostępowego lub trzykrotności opłat abonamentowych. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia, w ciągu 7 dni od wezwania, Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.

Dział IV. Urządzenia – zasady korzystania, zwrotu oraz zasady wydania duplikatu Karty SIM

§ 5

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępne, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępne. Operator może także oferować do sprzedaży Urządzenia końcowe. Operator zobowiązany jest dostarczyć Urządzenie dostępne wolne od wad.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępnego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępnego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępnego:
 - a) pozostaje ono własnością Operatora,
 - b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępnego wskazana jest w podsumowaniu Warunków Umowy,
 - c) wydanie Urządzenia dostępnego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego Urządzenia dostępnego,
 - d) z chwilą wydania Urządzenia dostępnego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępnego przed uszkodzeniem i utratą,
 - e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępnego, w szczególności opłaty za energię elektryczną,
 - f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępnego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi,
 - g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępnych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępnych,
 - h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępnych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i),
 - i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępnego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora,
 - j) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępnego osobom trzecim,
4. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępnego udostępnionego przez Operatora w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Zwrot Urządzenia dostępnego następuje w BOK, na koszt Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępnego we wskazanym terminie Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępnego i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej określonej w protokole zdawczo-odbiorczym. Wysokość kary umownej odpowiada rzeczywistej wartości Urządzenia dostępnego. Kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępnego w stanie uszkodzonym (z przyczyn innych niż tkwiące w Urządzeniu w chwili wydania), jeśli koszt naprawy przewyższa wartość Urządzenia.

§ 6

5. 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 BOK, 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.
6. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej, lub której Kod 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.
7. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.
8. Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w niniejszym postanowieniu zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności karcie unieważnionej.
9. Przed wydaniem kolejnej karty SIM, Operator weryfikuje czy numer PESEL podany przez Abonenta będącego osobą fizyczną jest zastrzeżony.
10. Operator odmawia wydania kolejnej karty SIM, jeżeli w chwili weryfikacji podany przez Abonenta numer PESEL jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL lub w przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, z uwagi na cofnięcie zastrzeżenia numeru PESEL, trwającej dłużej niż 15 minut.
11. W przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL, innej niż wywołana cofnięciem zastrzeżonego numeru PESEL, Dostawca usług, po ponownej nieudanej próbie dokonania weryfikacji może:
 - a) odmówić wydania kolejnej karty SIM do czasu przywrócenia dostępności systemu, albo
 - b) wydać kolejną kartę SIM, z zachowaniem należytej staranności przy weryfikacji tożsamości abonenta i udokumentować dokonanie tej weryfikacji, chyba że inny dokument służący do identyfikacji Abonenta w Sieci został wydany w czasie trwania niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL.

Dział V. Rozpoczęcie świadczenia usługi

§ 7

1. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, pobierana jest Opłata jednorazowa (instalacyjna/aktywacyjna), określona w Podsumowaniu Warunków Umowy.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzenia końcowego Abonenta, za wyjątkiem przypadku, gdy Urządzenie końcowe zostało zakupione w ramach Umowy.
3. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia końcowego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
4. W przypadku Usług mobilnych Operator rozpocznie świadczenie usług nie później niż w terminie 24 godzin od zawarcia Umowy.
5. W przypadku zmiany dostawcy Usług Internetowych z zachowaniem ciągłości Usług, oraz w przypadku zmiany dostawcy Usług telefonii (także mobilnej) z przeniesieniem numeru Operator rozpocznie świadczenie danej Usługi w terminie uzgodnionym z Abonentem w ramach procedury opisanej w § 8 i 9 niniejszego Regulaminu.
6. Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi

Dział VI. Zmiana dostawcy Usług

§ 8

1. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:

a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi,
- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
- na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.

b) Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług.

c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.

d) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

e) Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.

f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.

g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości Internetu przy zmianie dostawcy usług.

§ 9

1. Przy zmianie dostawcy Usług Telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci dostawcy usług istniejącej na terenie kraju. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent zrzekł się tego prawa. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:

a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi,
- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
- na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.

b) Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia określonego w umowie o świadczenie usług; termin rozpoczęcia świadczenia usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.

c) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie przeniesienie numeru na trwałym nośniku.

d) W przypadku gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku w terminie wskazanym w pkt b) powyżej, dotychczasowy dostawca usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru.

e) Jeżeli przeniesienie numeru nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w pkt b) powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.

2. Abonent zachowuje prawo przeniesienia numeru do innego dostawcy usługi przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania umowy.

Dział VII. Usługa telefonii

§ 10

1. Usługa jest świadczona w oparciu o infrastrukturę Operatora, a także w oparciu o infrastrukturę firm trzecich.

2. Usługa może być świadczona w sieci innego operatora, pod warunkiem spełnienia wymogów technicznych Operatora.

3. 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 Operatora o zmianie lokalizacji Sprzętu (tzw. Bramki VoIP).

4. Numer telefoniczny ustala i nadaje Operator, o ile Abonent nie zechce przenieść swojego aktualnego numeru.

5. Numer może zostać zmieniony przez Operatora, gdy jest to konieczne ze względów technicznych po zawiadomieniu Abonenta. Zmiana następuje nieodpłatnie.

6. Abonent może żądać bezpłatnej zmiany numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z aktualnego numeru jest uciążliwe.

7. Operator świadczący Usługi telefonii uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem Informacji telefonicznej. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii prowadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym Operator zobowiązany jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.

§ 11

1. 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.

2. 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. Jeżeli Abonent nie określi progu kwotowego z proponowanych przez Operatora, próg ten zostanie ustalony na poziomie 35 zł w Okresie rozliczeniowym.

§ 12

1. 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.

2. 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.

§ 13

1. 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.

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

Dział VIII. Usługa dostępu do Internetu

§ 14

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. Operator zobowiązany jest do zapewnienia transmisji danych do węzła sieci Operatora z prędkością maksymalną wg wybranej przez Abonenta opcji i dalej do sieci Internet.

2) Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym niniejszego Regulaminu), w szczególności ust. 3-4 poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

3) 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.

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

5) Na zasadach określonych w przepisach prawa Operator może oferować usługi niebędące usługami 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.

§ 15

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

2. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a wykonaniem opisanym w § 50 pkt. 3 ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Abonentem.

3. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w § 50 pkt. 3 Abonentowi przysługują środki opisane w Dziale XIII Regulaminu.

§ 16

1. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.

Dział IX. Usługa mobilnego Internetu

§ 17

1. 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 Podsumowaniu Warunków Umowy. Przywrócenie prędkości transmisji danych zgodnej z Umową nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu Pakietu Uzupełniającego 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. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu transferu danych-bezpośrednio na Urządzeniu końcowym.
2. Limit transferu danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit transferu danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu przysługujący Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit transferu danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku zakupu Pakietu Uzupełniającego transfer danych, nie zwiększa Limitu transferu danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Pakiet Uzupełniający transfer danych.
3. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu transferu danych przyznanego w ramach opłaty abonamentowej lub uzyskanego w wyniku zakupu Pakietu Uzupełniającego transfer danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 512kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Operatora Podstawowego Limitu transferu danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej lub dokonania zakupu Pakietu Uzupełniającego transfer danych.
4. 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.
5. Dla usługi mobilnego Internetu odpowiednie zastosowanie mają postanowienia dotyczące Usługi Dostępu do Internetu.

Dział X. Usługa telewizji

§ 18

1. Usługi telewizyjne mogą być świadczone wyłącznie na terytorium Polski, wyłącznie w celach konsumenckich i wyłącznie w lokalach, do których posiadają Państwo tytuł prawny (np. własność, najem). Lokale te nie mogą być miejscami publicznymi lub przeznaczonymi do użytku zbiorowego.
2. Kanały telewizyjne i wchodzące w ich skład audycje chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
3. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów telewizyjnych w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
4. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej –nieograniczonej - grupy osób.

§ 19

1. Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Usługi telewizji, Dostawca usług udostępnia Abonentowi Programy telewizyjne oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (tzw. programy i świadczenia gwarantowane). Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty (tzw. programy i świadczenia niegwarantowane).
2. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety.
3. Wykaz programów i świadczeń gwarantowanych aktualnych na dzień podpisania Umowy stanowi składnik informacji przedumownych.
4. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane.

§ 20

1. Zmiana numeru EPG Programu nie stanowi zmiany Umowy.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
4. Dostawca usług oprócz dostępu do Programów telewizyjnych świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, które są udostępnione Abonentowi bezpłatnie w ramach usługi telewizji przez Dostawcę usług, takie jak: EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług.
5. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Taryfowy obejmuje Programy telewizyjne, zawierające treści erotyczne, Dostawca usług udostępnia je Abonentowi po wcześniejszym objęciu tych Programów telewizyjnych Blokadą rodzicielską. Abonent zyskuje dostęp do tych Programów telewizyjnych po wpisaniu kodu kontroli rodzicielskiej, wskazanego w Umowie.

Dział XI. Obowiązki stron i zasady odpowiedzialności

§ 21

1. Operator i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane Siłą wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych.
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o wystąpieniu siły wyższej.

§ 22

1. Abonent zobowiązany jest:

- a) 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 § 32); czas opóźnienia w udostępnieniu Lokalu nie wlicza się do terminu uruchomienia Usługi lub naprawy Urządzeń

- b) 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.
- c) 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. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.

§ 23

1. W zakresie Usług telefonicznych 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,
 - f) 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.
2. Ponadto 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.
3. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w pkt.1 i 2 powyżej 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,

§ 24

1. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
- a) naruszania lub ingerowania w Sieć, Urządzenia Sieci oraz w Instalację, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
 - b) ingerowania w Urządzenia dostępne będące własnością Operatora;
 - c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
 - d) zakłócania działania Sieci;
 - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
 - f) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
 - g) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszającego prawa autorskie rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.

§ 25

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. 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.

§ 26

Operator nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, urządzeń i łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
- 2) za awarie w pracy Urządzeń będących następstwem uszkodzeń urządzeń lub łączy niestanowiących własności Operatora lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,
- 3) w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń lub łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej,
- 4) w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,
- 5) 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,
- 6) za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Urządzenia lub przewody stanowiące własność Operatora,
- 7) za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta,
- 8) za blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwinięciem się wirusa lub robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia komputerów Abonenta z siecią Internet,
- 9) za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi,
- 10) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich,
- 11) za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców,
- 12) 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 § 22 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.

§ 27

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

- a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
- b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,
- c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,
- d) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,
- e) 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.

2. 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.

§ 28

1. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.

2. Operator monitoruje kluczowe elementy infrastruktury niezbędne do prawidłowego świadczenia usługi Abonentom.

3. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w BOK jak i telefonicznie, w godzinach pracy BOK.

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

5. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w Dziale XII niniejszego Regulaminu.

6. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów publikowanych na stronie internetowej www.nowogrod.net.

§ 29

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 świadczonymi 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 decyzja, 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 może wnieść sprzeciw wobec tego zablokowania na adres do doręczeń elektronicznych Prezesa UKE.

§ 30

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym:

a) gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,

b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej i Usługi mobilnego Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Operatora w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,

c) braku reakcji Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.

2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadkach, o których mowa w ust. 1 powyżej za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.

3. Odszkodowanie nie przysługuje jeśli czas przerw był krótszy niż 24 godziny.

4. Zwrot Opłaty miesięcznej i kara umownej rozpatrywany jest w ramach reklamacji Abonenta w ramach procedury reklamacyjnej opisanej w Dziale XIII niniejszego Regulaminu.

Dział XII. Zakres obsługi serwisowej Usługi

§ 31

1. 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, a także poprzez EBOK.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: adres, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
3. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
- a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika, Terminala lub Aparatu telefonicznego Abonenta;
 - b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
 - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczanych przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 32

1. W ramach serwisu Usługi Operator zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00, 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 36 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, a także są do wglądu w BOK Operatora.

Dział XIII. Reklamacje

§ 33

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. Abonent może złożyć reklamację:
- a) pisemnie
 - b) drogą elektroniczną
 - c) telefonicznie
 - d) ustnie do protokołu w BOK
4. 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.

§ 34

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, przydzielony Abonentowi numer,
 - 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) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 8) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
 - 9) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOK lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

§ 35

1. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie w BOK, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w § 34, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

2. W przypadku gdy złożona w inny niż wskazany w ust. 1 sposób reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 34 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
3. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 1 lub 2 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§ 36

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 przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczone na poczet przyszłych należności.

§ 37

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.
3. Operator rozpatrując reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 1) nazwę rozpatrującego reklamację,
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE,
 - 6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
4. 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, gdy udzielania odpowiedzi jest w formie pisemnej.
5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może udzielić dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.
6. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
7. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.

§ 38

1. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

Dział XIV. Umowa o świadczenie usługi

§ 39

1. Okres obowiązywania Umowy wskazany jest w Umowie oraz Podsumowaniu Warunków Umowy.
2. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony.
3. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie, w najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy.
4. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia Usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących usługi objętej Umową.

§ 40

1. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący Konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
2. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania umowy, o którym mowa w ust. 3 § 39 powyżej.

3. Umowa na czas nieokreślony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem § 44 poniżej.

§ 41

1. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:

- a) z winy Operatora - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług zależnych od siebie, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;
- b) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Operatora postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;
- c) w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta.

§ 42

1. Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Abonenta w razie:

- a) naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 7 dniowego terminu;
 - b) opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w ust. 2 poniżej;
 - c) utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
 - d) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;
2. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:

- a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
 - b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a) powyżej Operator może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, ograniczy prędkość Internetu do 512kbps, wyświetli komunikat o zaległościach na ekranie urządzenia w przypadku usługi telewizji (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
 - c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt b) powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
 - d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c) powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
 - e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
 - f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
- Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwia korzystanie z takiego środka. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.

§ 43

1. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w BOK, listownie wysyłając na adres BOK, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:

- a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;
- b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy

2. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli stanowi ono własność Operatora, na zasadach wskazanych w § 5 ust. 4 Regulaminu.

§ 44

1. Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta. Odszkodowanie nie może przekroczyć:

- a) z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiszczyć do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
- b) z tytułu sprzedanego w ramach Umowy Urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiszczyć do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

2. Jeżeli Abonent, korzystając z uprawnienia do wypowiedzenia od Umowy w przypadku braku akceptacji jednostronnie wprowadzonych przez Operatora zmian warunków Umowy na czas określony, lub w przypadku stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi, a warunkami określonymi w Umowie, decyduje się zachować Urządzenie końcowe zakupione w ramach Umowy, Operator może żądać od Abonenta:

- a) odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiszczyć do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo
- b) odszkodowania, w wysokości sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiszczyć do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe. Operator rozkłada na raty odszkodowanie, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzanej

Umowy. Jeśli Abonent nie zdecyduje się zachować Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, Abonent ma obowiązek zwrócić Urządzenie do BOK, na własny koszt.

3. Operator bezpłatnie usuwa wszelkie ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie, w przypadku:

- a) upływu okresu, na jaki została zawarta umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w ramach której sprzedano urządzenie;
- b) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 1 powyżej;
- c) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

Dział XV. Opłaty

§ 45

1. Opłaty miesięczne, Opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Podsumowaniu Warunków Umowy oraz w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora, a także w BOK na każde żądanie Abonenta.

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. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.

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 proporcjonalnie za każdy dzień świadczenia Usługi.

5. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym, a także Opłaty za czynności serwisowe wykonane przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym Abonent zobowiązany jest uiszczać w kolejnym Okresie rozliczeniowym w wysokości i terminie wskazanym na rachunku.

6. Miesięczna opłata abonamentowa, w przypadku usług Dostępu do Internetu, Telewizji, obejmuje korzystanie, konserwację i utrzymanie Urządzeń, dostęp do wsparcia telefonicznego Abonenta oraz usługi dodane.

§ 46

1. Za czynności związane z realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

2. 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.

§ 47

1. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie, a także udostępniany na koncie Abonenta w EBOK. Za zgodą Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta.

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.

§ 48

1. W przypadku Usługi Internetu i Usługi telefonii Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości Usług zrealizowanych przez Abonenta.

2. W przypadku Usługi telefonii, na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawiera informacje o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem, dla każdej Usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji Usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za Usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Ponadto na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

3. 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.

Dział XVI. Tajemnica telekomunikacyjna oraz ochrona danych osobowych

§ 49

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest wymagane na podstawie przepisów prawa, a w szczególności Operator może przetwarzać i udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacje, w tym informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej, z wyłączeniem Komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

2. Dostawca może przetwarzać i udostępniać Komunikat w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania Smishingu oraz wiadomości MMS, w których nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania.

3. Dostawca może przetwarzać dane, o których mowa w § 33 ust. 4 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. 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:

- a) 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,
- b) poprzez przydzielony numer telefonu, z którego wykonywane jest połączenie.

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

Dział XVII. Dane dotyczące jakości usług

§ 50

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):

- a) usługi telefoniczne VoIP - 128 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 50 ms;
- b) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- c) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- d) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- e) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 50 ms;
- f) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 50 ms;
- g) 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:

- a) minimalna, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 80% prędkości maksymalnej,
- b) zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 95% prędkości maksymalnej przez 90% doby,
- c) maksymalna, 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, Informacjach Przedumownych 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 możliwą 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 ppkt. 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 XVIII. Postanowienia końcowe

§ 51

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 przejęcia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy – wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy.

§ 52

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i przepisy Ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024