# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH DLA ABONENTÓW
# przez PRO INTERNET Sp. z o.o. Sp.k. z siedzibą w Gdańsku (80-387) przy ul. Lęborskiej 23B

## Rozdział I. Postanowienia ogólne i definicje umowne

### § 1

1. Niniejszy regulamin, dalej zwany „Regulaminem", określa zasady świadczenia usług przez PRO INTERNET spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością spółkę komandytową z siedzibą w Gdańsku, ul. Lęborska 23B, 80-387 Gdańsk, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000658523, NIP: 957-082-08-22, Regon: 192663177, dalej zwaną „Dostawcą".
2. W odniesieniu do świadczonych przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych Regulamin stanowi „regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych" w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2004.171.1800).
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczcie usług telekomunikacyjnych zawieranej przez Dostawcę z Zamawiającymi.
4. W przypadku wprowadzenia usług nie określonych w Regulaminie, Dostawca zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach dodatkowych.
5. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (dalej jako „Regulamin promocji").
6. Postanowienia Umowy o świadczcie usług telekomunikacyjnych oraz regulaminów dodatkowych i Regulaminów Promocji, odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
7. Dostawca umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi Dostawca zawarł oddzielne porozumienie w zakresie udostępnienia sieci.

### § 2

W treści niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, która zawarła z Dostawcą w formie pisemnej Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
2. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług, obejmujące techniczną Instalację Sprzętu i rozpoczęcie świadczenia Usług wraz z podpisaniem przez strony Zlecenia Instalacji potwierdzającego zainstalowanie Sprzętu i poprawne funkcjonowanie Usług;
3. **Awaria** – nieplanowana przez Dostawcę przerwa w świadczeniu Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej, całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usług;
4. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – miejsce, w którym Dostawca wykonuje czynności związane z bezpośrednią, telefoniczną, faksową i e-mailową obsługą Abonentów;
5. **Cennik** – wykaz usług świadczonych przez Dostawcę wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy;
6. **Faktura VAT** – dokument w formie papierowej lub w formie elektronicznej zawierający dane wymagane przez przepisy podatkowe, służący do dokonywania rozliczeń pomiędzy Dostawcą a Abonentem;
7. **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
8. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
9. **Kupony** – dwuodcinkowe blankiety wpłat Opłaty Abonamentowej wydawane Abonentom przez Dostawcę;
10. **Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług Dostawcy lub której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
11. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata ponoszona przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia usług przez Dostawcę;
12. **Opłata Aktywacyjna** – jednorazowa, bezzwrotna opłata ponoszona przez Abonenta za rozpoczęcie świadczenia usługi (Instalację i Aktywację), w zakresie i wysokości określonej w Cenniku lub w Regulaminie Promocji;
13. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający i kończący się w dniach określonych przez Dostawcę w Fakturze VAT; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy i kończy się ostatniego dnia każdego miesiąca;
14. **Pakiet** – określona w Cenniku grupa Usług lub Programów dostępnych na danym terenie, objętych jedną Opłatą Abonamentową;
15. **Programy** – programy radiowe lub telewizyjne;
16. **Przedstawiciel** – osoba upoważniona do reprezentowania Dostawcy i działająca na jego rzecz, legitymująca się pisemnym pełnomocnictwem do zawarcia Umowy, wykonania prac instalacyjno-serwisowych lub określonych w pełnomocnictwie czynności;
17. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług przez Dostawcę;
18. **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. dekoder, modem) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;
19. **Strona WWW** – prezentacja w postaci dokumentów tekstowych i graficznych, znajdujących się na serwerze Dostawcy i dostępna w sieci Internet pod adresem: www.pro-internet.pl
20. **Tytuł Prawny** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze prawo do domu jednorodzinnego, użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywocia, dzierżawa, najem lub użyczenie;
21. **Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta w formie pisemnej między Abonentem a Dostawcą, w której Dostawca zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za te Usługi. Integralną częścią Umowy są Regulamin, Cennik oraz obowiązujący aktualnie Regulamin Promocji;
22. **Urządzenie Końcowe (UK)** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer, lub inne urządzenia audio-video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
23. **Usługi** – wszystkie usługi świadczone przez Dostawcę polegające na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej;
24. **Usługi dodatkowe** – Usługi nie wchodzące w skład Usług Telewizji Kablowej, Usług Internetowych lub Usług Telefonicznych, bezpłatne lub objęte dodatkową opłatą określoną w Cenniku, których świadczenie Abonent może dodatkowo zlecić Dostawcy, z zastrzeżeniem możliwości technicznych świadczenia ich na danym obszarze;
25. **Usługi Telewizji Kablowej** – dostarczanie sygnału programów radiowych i telewizyjnych w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy;
26. **Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu poprzez sieć telekomunikacyjną Dostawcy lub inne usługi teleinformatyczne;
27. **Usługi Telefoniczne** – realizowanie połączeń głosowych za pomocą sieci telekomunikacyjnej Dostawcy pozwalających na dwukierunkową łączność;
28. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004.171.1800);
29. **Usterka** – wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, która nie prowadzi do sytuacji, w której świadczenie Usług przez Dostawcę będzie niemożliwe;
30. **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy;
31. **Zakończenie Sieci** – zakończenie Sieci w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę;
32. **Zlecenie Instalacji** – dokument, w którym wyszczególnione są dane Abonenta, dane dotyczące Instalacji, wykaz przekazanego Sprzętu, parametry ustawienia sprzętu (adres MAC i numer IP) oraz oświadczenie Abonenta co do prawidłowości Instalacji.

### § 3

1. Wskutek zawarcia Umowy Dostawca zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem, Umową i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik doręczane są nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej. Cennik i Regulamin są ponadto dostępne w Biurze Obsługi Klienta, a w przypadku Regulaminu również na Stronie WWW.
2. Zawarcie Umowy oraz zakres oferowanych Usług są uzależnione od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy, niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

## Rozdział II. Zawarcie Umowy

### § 4

1. Zamawiający może zapoznać się ofertą Dostawcy i zakresem świadczonych przez niego Usług osobiście w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo na stronie internetowej Dostawcy oraz ten sam sposób może złożyć Zamawiającemu oświadczenie woli w sprawie zamiaru zawarcia Umowy.
2. Dostawca przed zawarciem Umowy sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usług.
3. Dostawcy przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli:
   a) Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub które – zdaniem Dostawcy – budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
   b) Zamawiający zalega z jakimikolwiek płatnościami lub opłaca je nieregularnie lub w niepełnej wysokości w stosunku do Dostawcy lub z takimi opłatami zalega współmałżonek pozostający we wspólnocie ustawowej małżeńskiej, albo osoba faktycznie zamieszkująca w Lokalu Abonenta,
   c) Dostawca rozwiązał wcześniej z Zamawiającym Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu,
   d) brak jest pozytywnej oceny wiarygodności Zamawiającego, chyba że Dostawca wyrazi wolę zawarcia Umowy na warunkach szczególnych, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy;
   e) Zamawiający odmówi podania danych osobowych do których podania był obowiązany zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
   f) brak jest możliwości technicznych świadczenia Usług;
   g) Zamawiający nie dysponuje Tytułem Prawnym do Lokalu.
4. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Dostawca utrwala, przechowuje i przetwarza zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
5. Dostawca informuje Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy bądź o odmowie zawarcia Umowy.

### § 5

1. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta lub poza Biurem Obsługi Klienta z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy.
2. Jeżeli Umowa została zawarta lub zmieniono jej istotne warunki poza siedzibą Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Abonent będący Konsumentem może od niej odstąpić, bez podania przyczyn w terminie 14 dni od daty jej podpisania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem wskazanego terminu. Oświadczenie to można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku określonym w ust. 2 powyżej oświadczenie o odstąpieniu wraz z własnoręcznym podpisem Abonenta powinno być złożone w Biurze Obsługi Klienta lub wysłane listem poleconym na adres siedziby Dostawcy. Odstąpienie od umowy powoduje, iż Umowa uważana jest za niezawartą, a Abonent jest zobowiązany do zwrotu Sprzętu do Dostawcy na swój koszt.
4. Dostawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Dostawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
5. Jeżeli na żądanie Abonenta rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi przed upływem okresu uprawniającego Abonenta do odstąpienia od Umowy lub dokonanej zmiany, Abonent w przypadku skorzystania z uprawnienia do odstąpienia zobowiązany jest zapłacić za korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu. Usługi świadczone przed tą datą rozliczone zostaną zgodnie z Cennikiem.
6. W przypadku zmiany istotnych warunków Umowy zawartej poza siedzibą Dostawcy oraz na odległość, Abonent zostanie powiadomiony na piśmie lub innych trwałym nośniku o zakresie zmiany Umowy, terminie rozpoczęcia świadczenia zmienionych Usług oraz cenie Usług i dodatkowych kosztach związanych ze zmianą, wraz z pouczeniem o możliwości odstąpienia od zmiany Umowy w terminie 10 dni od daty doręczenia powyższego zawiadomienia.
7. W indywidualnych przypadkach Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od udzielenia zabezpieczenia zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu.
8. Zamawiający przy zawieraniu Umowy zobowiązany jest do podania Dostawcy następujących danych osobowych:
   a) nazwisko i imiona,
   b) adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
   c) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
   d) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
   e) w stosunku do osób prowadzących działalność gospodarczą – wydruku z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz numeru NIP i REGON.
9. Zmiana danych Abonenta zawartych w Umowie powinna nastąpić poprzez złożenie oświadczenia o zmianie danych na piśmie wraz z własnoręcznym podpisem Abonenta w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany.
10. Umowa zawierana jest na czas określony 12 miesięcy liczonych od dnia dokonania Aktywacji i kończy się w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego obejmującego ostatni miesiąc obowiązywania Umowy, chyba że strony postanowią inaczej w Umowie.
11. W ciągu trzydziestu dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony Abonent jest uprawniony do złożenia oświadczenia o nie przedłużaniu Umowy. W przypadku nie złożenia oświadczenia przez Abonenta we wskazanym wyżej terminie Umowa ulegnie automatycznemu przekształceniu w umowę na czas nieokreślony, którą każda ze stron Umowy może wypowiedzieć z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień Okresu Rozliczeniowego.

### § 6

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł Prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu lub pisemną zgodę udzieloną przez osobę dysponującą Tytułem Prawnym.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty Tytułu Prawnego do Lokalu lub cofnięcia bądź wygaśnięcia udzielonej zgody, do pisemnego powiadomienia Dostawcy o tym fakcie.
4. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo powinno być udzielone na piśmie pod rygorem nieważności.
5. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy, stosownie do posiadanych możliwości technicznych, przy czym rozpoczęcie świadczenia Usługi powinno nastąpić w terminie ustalonym przez strony Umowy, jednakże nie dłuższym niż 30 dni od zawarcia Umowy, chyba że strony na wniosek Abonenta postanowią inaczej.

## Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

### § 7

1. Z chwilą zawarcia Umowy Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł Prawny lub pisemną zgodę osoby takim tytułem dysponującej.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż Sprzętu w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy i zaakceptowany przez Abonenta.
3. Dostawca zobowiązuje się do zamontowania Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, w miarę możliwości w miejscu wskazanym przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
4. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w umówionym terminie, w ciągu 30 dni od daty zawarcia Umowy.
5. Abonent jest zobowiązany do przygotowania Lokalu do przeprowadzenia Instalacji, w szczególności obejmuje to przestawienie mebli oraz wyposażenia znajdującego się w Lokalu w celu udostępnienia miejsca instalacji Sprzętu. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
6. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
7. W czasie przeprowadzania Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
8. Prawidłowe wykonanie Instalacji Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba obecna przy instalacji powinna potwierdzić własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług dokumencie Zlecenia Instalacji. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie Abonenckiej.
9. Do dokonywania wszelkich zmian Sprzętu, jego konserwacji oraz instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci, a także usuwania awarii Sieci oraz Sprzętu upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy.
10. Na wniosek Abonenta Dostawca może dokonać instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

### § 8

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje w dniu Aktywacji.
2. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usług, Abonent może z nich korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem oraz przepisami prawa.
3. Strony w Umowie uzgadniają dogodną dla nich datę Aktywacji, która może przypadać nie wcześniej niż po podpisaniu przez strony Zlecenia Instalacji. W przypadku nieuzasadnionego nieuczestniczenia Zamawiającego w Instalacji lub odmowy podpisania Zlecenia Instalacji przez Zamawiającego, Dostawca jest uprawniony do dokonania jednostronnej Instalacji i podpisania Zlecenia Instalacji. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego na piśmie uzasadnionych zastrzeżeń odnośnie prawidłowości Instalacji, Dostawca ustali następny termin Instalacji przy obecności Zamawiającego.
4. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Usług osobom trzecim, chyba że Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę. Abonent zobowiązuje się do nie wykorzystywania usług Dostawcy w celu dostarczania, udostępniania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych.
5. Dostawca zamieszcza na Stronie WWW informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych , a także może przekazywać te informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na adres korespondencyjny.

### § 9

1. Dostawca udostępnia Abonentowi możliwość korzystania ze Sprzętu będącego własnością Dostawcy. Opłata za korzystanie ze Sprzętu zawarta jest w Opłacie Abonamentowej, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
2. Warunkiem przeprowadzenia Instalacji jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych ponosi Abonent.

3. Dostawca oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt z chwilą podpisania Zlecenia Instalacji. Abonent ma prawo używania Sprzętu wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy.
4. Przez podpisanie Zlecenia Instalacji, Abonent potwierdza otrzymanie Sprzętu w stanie umożliwiającym dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę. Z chwilą przekazania Sprzętu na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia.
5. Abonent nie może udostępniać Sprzętu osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również używać Sprzętu poza Lokalem wskazanym w Umowie.
6. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty jego naprawy lub wymiany. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu uważa się w szczególności używanie Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem lub Umową. Koszty naprawy lub wymiany Sprzętu w sytuacjach określonych powyżej określa Dostawca w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu lub też kar umownych za jego utratę lub zniszczenie. Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu dokonuje Dostawca, który w uzasadnionych wypadkach może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany.
7. Abonent zobowiązany jest zgłosić Dostawcy każde uszkodzenie Sprzętu osobiście w Biurze Obsługi Klienta drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
8. Dostawca jest uprawniony poprzez swoich upoważnionych Przedstawicieli do okresowej kontroli prawidłowości działania Sprzętu, z co najmniej 3-dniowym uprzedzeniem Abonenta.
9. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy ale nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni, Abonent jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Dostawcy dostarczając go do Biura Obsługi Klienta osobiście, przesyłką pocztową bądź kurierską. Na wniosek Abonenta istnieje również możliwość odpłatnego odbioru sprzętu przez upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy. Zwrot Sprzętu powinien nastąpić w stanie niepogorszonym z uwzględnieniem zużycia wynikającego z normalnej i prawidłowej eksploatacji.
10. W razie braku zwrotu Sprzętu w ciągu 14 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Dostawca pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Dostawcy, pod rygorem obciążenia karą umowną z tytułu bezumownego korzystania ze Sprzętu w wysokości 5% Opłaty Abonamentowej za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu.
11. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w Lokalu będące normalnym następstwem Instalacji Sprzętu. Nie jest również obowiązany do przywrócenia Lokalu do stanu poprzedniego po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy.
12. Dostawca uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Sprzętu bez zachowania obowiązku wcześniejszego uprzedzenia Abonenta, w przypadku gdy:
    a) Abonent korzysta ze Sprzętu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy;
    b) Abonent udostępniania Sprzęt odpłatnie lub nieodpłatnie osobom trzecim bez zgody Dostawcy,
    c) Abonent korzysta ze Sprzętu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego uszkodzenie lub zniszczenie,
    d) Abonent dokonuje samodzielnie w Sprzęcie zmian technicznych, programowych lub sprzętowych bez porozumienia z Dostawcą.

### § 10

1. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać niezbędne wymogi bezpieczeństwa.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
3. Dostawca zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia, w szczególności nie ponosi on kosztów koniecznej naprawy sprzętu oraz oprogramowania.

### § 11

1. Dostawca jest uprawniony do przeprowadzenia wymiany na inny Sprzętu używanego przez Abonenta, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę terminie.
2. Dostawca może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych. Wymiana na takich zasadach jest dopuszczalna, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są Urządzenia Końcowe umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę wymianie Sprzętu. W razie przeprowadzenia wymiany Sprzętu przez Dostawcę Abonentowi nie przysługują z tego tytułu roszczenia względem Dostawcy.

## Rozdział IV. Obsługa serwisowa

### § 12

1. W czasie trwania Umowy Dostawca zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
    a) nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zapewnienia sygnału telekomunikacyjnego w aktywnych Zakończeniach Sieci i Urządzeniach Końcowych;
    b) okresowych czynności konserwacyjnych odnośnie wszystkich elementów Sieci;
    c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób trzecich;
    d) pomocy technicznej dla Abonentów obejmującej udzielanie informacji dotyczących korzystania ze Sprzętu oraz jego konfiguracji i Instalacji;
    e) dokonywaniu w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Sprzętu;
    f) bieżącym przyjmowaniu od Abonentów zgłoszeń Awarii i Usterek oraz podejmowanie niezbędnych czynności zmierzających do ich usunięcia i przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Sieci.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pocztą elektroniczną bądź też osobiście lub telefonicznie poprzez BOK w dni powszednie w poniedziałki godzinach od 11:00 do 16:00, zaś od wtorku do piątku w godzinach od 10:00 do 16:00. W pozostałych godzinach oraz w soboty, niedziele i święta, czynny jest telefoniczny automat zgłoszeniowy Dostawcy. Dane kontaktowe do BOK są udostępnione na Stronie WWW.
3. Dostawca zobowiązuje się do reakcji serwisowej w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieprawidłowego działania Usługi.
4. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia Dostawca określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
5. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
6. Abonent podczas telefonicznego zgłaszania Usterki lub Awarii powinien znajdować się w miejscu świadczenia Usług.
7. Dostawca nie odpowiada za Usterki, Awarie lub inne problemy serwisowe wynikające ze złego stanu technicznego UK.
8. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
    a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
    b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzenia będącego następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą: kosztów naprawy (jeśli uszkodzenia dają się usunąć), opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy (jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć).
9. Awarie lub Usterki Sieci oraz Sprzętu, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wynikające choćby z nieumyślnego działania Abonenta, będą usuwane odpłatnie.
10. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu wystawionego przez Policję.
11. Dostawca ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci oraz Sprzętu, co może spowodować przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jego jakości jednak w okresie nie dłuższym niż jednorazowo 3 godziny oraz nie częściej niż 4 razy w miesiącu. Dostawca będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzać czynności w ramach konserwacji i modernizacji sieci w porze nocnej w godzinach najmniej intensywnego korzystania z Usług.

## Rozdział V. Postępowanie reklamacyjne

### § 13

1. Abonenci mogą składać Dostawcy reklamacje dotyczące Usług świadczonych przez Dostawcę z tytułu ich niewykonania, nienależytego wykonania, niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu zawarcia Umowy lub rozpoczęcia świadczenia Usług albo nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

### § 14

1. Reklamacja powinna zawierać:
    a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej "reklamującym";
    b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
    c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
    d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
    e) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy;
    f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
    g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
    h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w § 14 ust. 1 lit. od a) do e), lit. g) lub h), Przedstawiciel Dostawcy jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych § 14 ust. 1 lit. od a) do e), lit. g) lub h), Dostawca, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota żądanego odszkodowania, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Dostawca rozpatrujący reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

### § 15

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta Przedstawiciel Dostawcy przyjmujący reklamację jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Dostawcy.
4. Przepisu § 15 ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

### § 16

1. Dostawca rozpatrujący reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, obowiązany jest udzielić reklamującemu odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    a) nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację;
    b) powołanie podstawy prawnej;
    c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
    e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
    f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;
    g) podpis Przedstawiciela Dostawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
4. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi dotyczącej uwzględnienia lub nieuwzględnienia reklamacji.

### § 17

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma na prawo skorzystać z metod pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej który jest podmiotem uprawnionym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016.1823). Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Dodatkowe informacji o pozasądowych metodach rozstrzygania sporów, w tym niezbędne wnioski i formularze, są dostępne na stronie Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej - www.uke.gov.pl

## Rozdział VI. Odpowiedzialność Dostawcy

### § 18

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz przepisach Ustawy.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, wynikające z:
    a) uszkodzenia Zakończenia Sieci lub Sprzętu z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
    b) wadliwego działania Urządzeń Końcowych lub ich niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych oraz ich wadliwej regulacji lub adaptacji.
3. Dostawca nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Urządzeń Końcowych należących do Abonenta.

### § 19

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, trwającej łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.
2. Do okresu, za który obniża się abonament nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
3. Zwrot części Opłaty Abonamentowej następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w Rozdziale V Regulaminu.
4. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi, a ponadto wypłata odszkodowania, nastąpi poprzez potrącenie ich z zadłużeniem Abonenta wobec Dostawcy, a w przypadku jego braku – przelewem, na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, w terminie 14 dni od ustalenia wysokości zwrotu lub odszkodowania.

## Rozdział VII. Opłaty za Usługi

### § 20

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu oraz za Aktywację świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty Aktywacyjnej w wysokości określonej w Umowie, Cenniku lub w Regulaminie Promocji.
2. W przypadku, gdy Instalacja jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca jest uprawniony do pobrania podwyższonej Opłaty Aktywacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
3. Obowiązek uiszczenia Opłaty Aktywacyjnej powstaje z chwilą rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed końcem okresu, na który została zawarta i obciąża Abonenta w wysokości pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

### § 21

1. Szczegółową wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin Promocji
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy oraz w Biurach Obsługi Klienta.
3. Dostawca powiadamia Abonenta o zmianie Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tej zmiany w życie – na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Cennika w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.
5. W przypadku opóźnienia w należnych płatnościach Dostawca ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Abonent o wystawionych odsetkach ustawowych jest informowany na rachunku/fakturze wraz z bieżącymi Opłatami Abonamentowymi. Na fakturze z należną opłatą umieszczona jest suma kwoty Opłaty Abonamentowej i kwoty odsetek ustawowych.

### § 22

1. Abonent zobowiązany jest uiszczać z góry Opłatę Abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Opłaty Abonamentowej wynosi 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej za każdy dzień pozostały do końca Okresu Rozliczeniowego.
2. Abonent może uiszczać Opłatę Abonamentową z wykorzystaniem otrzymanych od Dostawcy Kuponów zawierających dane do wpłaty oraz wysokość należnej kwoty. Kupony wydawane są przez Dostawcę w odcinkach po cztery sztuki na jednej karcie.
3. Elementami składającymi się na Opłatę Abonamentową są, w przypadku:
    a) Usług Internetowych:
    - stały dostęp do sieci Internet, o parametrach technicznych wynikających z wybranego pakietu,
    - dostęp do wsparcia technicznego przez Biuro Obsługi Klienta.
    b) Usług Telewizji Kablowej:
    - dostarczanie sygnału cyfrowego (Telewizja Cyfrowa),

- Korzystanie z wybranego Pakietu obejmującego określone Programy telewizyjne lub radiowe,
- dostęp do wsparcia technicznego przez Biuro Obsługi Klienta.

c) Usług Telefonicznych:
- wykonywanie połączeń głosowych krajowych i zagranicznych (miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych) oraz do sieci stacjonarnych i sieci komórkowych, a także połączeń specjalnych,
- dostęp do wsparcia technicznego przez Biuro Obsługi Klienta.

d) Usług Dodatkowych:
- świadczenie wynikające z właściwości danej Usługi Dodatkowej,
- dostęp do wsparcia technicznego przez Biuro Obsługi Klienta

4. Dostawca wyszczególnia na fakturze wykaz Usług świadczonych na rzecz Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym.
5. Faktura VAT za Usługi wystawiana jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za usługi świadczone przez Dostawcę w danym Okresie Rozliczeniowym.
6. Faktury przesyłane są w formie papierowej pocztą na adres Abonenta wskazany w Umowie lub, na żądanie Abonenta, w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres e-mail.
7. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę.
8. Dostawca może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
9. W przypadku wystąpienia nadpłaty, nadpłata ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Jeżeli Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie zwrotu nadpłaconej kwoty, to zostanie ona zwrócona Abonentowi w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres. Dostawcy przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczenia Usług.
10. Jeżeli zaległości z tytułu jakichkolwiek opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać na podstawie Umowy lub Cennika przekraczają okres 30 dni od daty ich wymagalności, Dostawca może podjąć czynności windykacyjne zmierzające do odzyskania zaległych kwot, w szczególności przekazać dane osobowe Abonenta kancelarii prawnej, z zachowaniem wymogów określonych w przepisach dotyczących ochrony danych osobowych.

### § 23

1. Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących Dostawcy względem Abonenta, Dostawca może zażądać, aby Abonent wystawił weksel in blanco wraz z deklaracją wekslową albo złożył kaucję gwarancyjną.
2. Dostawca, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie, Regulaminie lub innych dokumentach będących integralną częścią Umowy, może w zależności od zabezpieczenia złożonego przez Abonenta, przystąpić do realizacji praw z weksla albo zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji.
3. Okoliczność, że kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Dostawcy, nie stoi na przeszkodzie dochodzeniu przez Dostawcę pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.
4. W okresie obowiązywania Umowy, Abonent zobowiązany jest każdorazowo do uzupełnienia kwoty nominalnej kaucji gwarancyjnej albo do wystawienia nowego weksla in blanco, jeżeli Dostawca wykorzystał jedno z zabezpieczeń dla zaspokojenia przysługującej mu wierzytelności.
5. Po rozwiązaniu Umowy, jeżeli Abonent spełnił wszystkie świadczenia wobec Dostawcy, Dostawca w zależności od rodzaju zabezpieczenia złożonego przez Abonenta przy zawarciu Umowy, zwraca mu weksel in blanco albo kaucję gwarancyjną w kwocie nominalnej, w jakiej została wniesiona.

## Rozdział VIII. Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

### § 24

1. Abonent, ma prawo do zmiany zakresu świadczonych Usług na zasadach określonych w Regulaminie i Cenniku oraz zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie w Biurze Obsługi Klienta osobiście, telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Zmianę zakresu świadczonych Usług w każdym wypadku wymaga zawarcia przez strony Aneksu do Umowy.
2. Dostawca potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej dokonanej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany.
3. Zmiany wchodzą w życie pierwszego dnia nowego Okresu Rozliczeniowego, chyba, że Strony odmiennie postanowiły. Jeżeli okres od otrzymania zlecenia do Okresu Rozliczeniowego jest krótszy niż 7 dni, a nadto brak jest możliwości realizacji zmian, zmiany te zostają wprowadzone pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
4. Za zgodą Dostawcy Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą wymogi określone w Regulaminie. Przeniesienie praw z Umowy wymaga zawarcia przez strony pisemnej umowy cesji.
5. Dostawca może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy.

### § 25

1. Umowa może być rozwiązania przez strony w każdym czasie za porozumieniem stron.
2. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia pobierana jest Opłata Abonamentowa.
3. Umowa może być rozwiązana przez Dostawcę, z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy zastosowana przez Dostawcę technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną pogorszeniu z przyczyn niezależnych od Dostawcy, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres wypowiedzenia biegnie od dnia doręczenia Abonentowi pisma zawierającego wypowiedzenie.
4. Dostawca może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w razie:
   a) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków o świadczenia Usług przez Dostawcę spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa;
   b) nie usunięcia przyczyn zawieszenia świadczenia Usług zgodnie z § 24 ust. 3, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn zawieszenia świadczenia Usług w terminie nie krótszym niż 7 dni z zagrożeniem wypowiedzenia Umowy;
   c) niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Sprzętu należącego do Dostawcy, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Dostawcę dodatkowego 7-dniowego terminu na wykonanie tego obowiązku z zagrożeniem wypowiedzenia Umowy;
   d) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, która taki tytuł posiada;
   e) rozpowszechniania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Dostawcę 7-dniowego terminu na zaniechanie takich działań;
   f) naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci Internet, Sieci i usług Dostawcy lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią włącznie;
   g) uporczywego naruszenia postanowień Umowy lub Regulaminu przez Abonenta i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania z zagrożeniem wypowiedzenia Umowy;
   h) podania przez Abonenta nieprawdziwych danych w Umowie.
5. Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi z winy Dostawcy lub działania siły wyższej trwała nieprzerwanie co najmniej 21 dni.
6. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie takie powinno zostać przesyłane listem poleconym na wskazany w Umowie adres drugiej strony, chyba że adres od momentu podpisania Umowy zmienił się i strony zostały o tym powiadomione. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy winno zawierać podstawę faktyczną i formalną rozwiązania.
7. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca zaprzestaje świadczenia Usług na rzecz Abonenta, który ma obowiązek zwrócić Sprzęt Dostawcy.
8. Rozwiązanie Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta powoduje konieczność rozliczenia Opłaty Aktywacyjnej zgodnie z § 20 ust. 3 Regulaminu.

### § 26

1. Umowa wygasa wskutek:
   a) upływu okresu obowiązywania Umowy; b) upływu okresu wypowiedzenia; c) śmierci Abonenta;
   d) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji;
   e) likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).
2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy. Po otrzymaniu wniosku Dostawca zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.

## Rozdział IX. Rodzaje świadczonych Usług

### § 27

1. Dostawca posiada w swojej ofercie następujące Usługi:
   a) Usługi Telewizji Kablowej; b) Usługi Internetowe; c) Usługi Telefoniczne
   d) związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy dotyczącej danego typu usługi, Cennika oraz Regulaminu.
2. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa oraz Cennik.
3. Dostawca oferuje następujące minimalne poziomy jakości Usług:
   a) określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług,
   b) dostępność Usług, przez którą rozumie się zapewnienie możliwości nieprzerwanego korzystania z Usługi w zakresie i na warunkach wynikających z Umowy i Regulaminu.

### § 28

1. W zakresie świadczonych Usług Telewizji Kablowej Dostawca zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Abonenta Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. Dostawca zapewnia dostarczanie sygnału cyfrowego (Telewizja Cyfrowa).
2. W zależności od wybranej opcji dostarczenia sygnału telewizyjnego Abonent korzysta z określonego w Umowie Pakietu obejmującego określone Programy.
3. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
4. Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich:
   a) utratę uprawnień do reemisji; d) zmianę systemu nadawania;
   b) zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców; e) niski poziom oglądalności Programów.
   c) zmianę satelity nadawania;
5. O zmianach, o których mowa § 28 ust. 4 powyżej, Abonenci będą informowani poprzez pisemne powiadomienia na 30 dni przed wprowadzeniem zmiany. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, jednakże nie później niż do dnia wejścia w życie proponowanych przez Dostawcę zmian.
6. Dostawca zastrzega sobie prawo reemisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w sieci kablowej. Zmiana częstotliwości reemisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O zmianach takich Abonenci będą informowani, w szczególności za pośrednictwem Strony WWW.
7. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów.
8. Abonent może kopiować programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, tylko i wyłącznie jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych.

### § 29

1. W zakresie świadczonych Usług Internetowych Dostawca zapewnia Abonentowi stały dostęp do sieci Internet.
2. Urządzenia Końcowe Abonenta, w celu korzystania z Usługi Internetowych, powinny spełniać minimalne wymagania sprzętowe, określone przez Dostawcę.
3. Adres konta poczty elektronicznej podany przez Abonenta w Umowie stanowi adres właściwy dla przesyłania przez Dostawę informacji związanych z funkcjonowaniem Sieci i działalnością Dostawcy w zakresie realizacji Usług Internetowych. Zdanie powyższe nie uchybia postanowieniom Umowy lub Regulaminu, które dla przekazywania informacji Abonentowi zastrzegają formę pisemną. W trakcie trwania Umowy Abonent może wskazać Dostawcy inne konto pocztowe jako właściwe dla celów komunikacji.
4. W przypadku ograniczenia lub uniemożliwienia korzystania z Usług dokonanego z winy Abonenta, przywrócenie stanu pierwotnego nastąpi na koszt i ryzyko Abonenta.
5. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
6. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
   a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
   b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa;
   c) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamywaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
   d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
   e) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;
   f) korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.
7. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową oraz Regulaminem, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
   a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca;
   b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
   c) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
   d) jakiekolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
9. W razie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może nastąpić obniżenie jakości Usługi lub Awaria. W przypadku zaistnienia innego ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usługi Dostawca informuje o nim w Umowie. Ograniczenie może ponadto wynikać może z działań, jakie Dostawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług.
10. Dostawca w odniesieniu do danych dotyczących funkcjonalności świadczonych Usług informuje, że:
   a) gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia Końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w zakresie związanym z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych,
   b) posiada procedury wprowadzone w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, które nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
11. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę, o których mowa w ust. 10 powyżej mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonej Usługi Internetowej jednak nie mają wpływu na prywatność Abonenta ani ochronę jego danych osobowych, z zastrzeżeniem zdania drugiego. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone przepisami prawa, podjęcie przez Dostawcę usług środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonej Usługi poprzez spowolnienie prędkości transmisji danych, a w szczególnych, wyjątkowych przypadkach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego - może mieć również przejściowy wpływ na prywatność Abonenta lub zakres ochrony jego danych osobowych.
12. Dostawca w Cenniku lub w Umowie deklaruje określoną prędkość (pojemność) łącza, co oznacza maksymalną dostępną przepływność w ramach danego pakietu. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili przepustowość łącza może różnić się od maksymalnej i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego urządzenia Abonenta, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, na którą wpływ mają m.in. działania innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych użytkowników sieci, a także – w przypadku sieci bezprzewodowych – warunki atmosferyczne. W przypadku Usługi Internetowej prędkość zwykle dostępna może się różnić do 20% od prędkości maksymalnej, przy czym prędkość minimalna nigdy nie będzie niższa niż 10% prędkości maksymalnej. Obniżenie prędkości może tymczasowo wpływać na spowolnienie możliwości korzystania określonych treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
13. Z uwagi na deklarowaną przez Dostawę pojemność łącza, korzystanie za pośrednictwem Usługi Internetu z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku jednoczesnego korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń Sieci, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być utrudnione lub niemożliwe.
14. Korzystanie z innych Usług Telewizji Kablowej oraz Usługi Telefonicznej świadczonych przez Dostawcę za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usług Internetowych. Dostawca świadczy Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
15. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetowej na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług a wykonaniem gwarantowanym w niniejszym Regulaminie, rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy w rozumieniu przepisów prawa. Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje w takiej sytuacji uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami Rozdziału V niniejszego Regulaminu..

### § 30

1. W zakresie świadczonych Usług Telefonicznych Dostawca zapewnia Abonentowi:
   a) wykonywanie połączeń głosowych krajowych i zagranicznych (miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych) oraz do sieci stacjonarnych i sieci komórkowych, a także połączeń specjalnych,
   b) korzystanie z Usług Dodatkowych określonych w Regulaminie, Cenniku lub regulaminach promocji.
2. Dostawca nadaje Abonentowi numer abonencki (numery abonenckie) określone w Umowie.
3. Abonent publicznej sieci telefonicznej może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Żądanie powinno zostać złożone Dostawcy w formie pisemnej, a Dostawca z tytułu realizacji żądania może pobrać opłatę wskazaną w Cenniku.
4. Dostawca zastrzega sobie prawo dokonania zmiany numeru abonenckiego (numerów abonenckich) po uprzednim zawiadomieniu Abonenta o planowanej zmianie oraz o przydzielonych nowych numerach, co najmniej na jeden Okres Rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w zakresie Usługi Telefonicznej bez zachowania terminu wypowiedzenia, pod warunkiem doręczenia Dostawcy pisemnego oświadczenia w tym przedmiocie, jednakże nie później niż do końca okresu rozliczeniowego poprzedzającego wprowadzenie zmian.

5. Abonent ma prawo do zmiany zakresu dostępnych usług w ramach Usług Telefonicznych świadczonych na podstawie Umowy, a w szczególności zmiany planu taryfowego, na warunkach określonych w Umowie i Cenniku oraz zamawiania Usług Dodatkowych.
6. Dostawca zastrzega sobie możliwość ustalenia limitu należności w zakresie, którego Abonent może korzystać ze świadczonych przez Dostawcę Usług Telefonicznych. Limit może zostać wprowadzony zarówno w chwili zawarcia Umowy, jak i w okresie jej obowiązywania, jak również może ulegać zmianie na życzenie Abonenta w trakcie trwania Umowy, co nie wymaga zawarcia przez strony pisemnego aneksu do Umowy.
7. Po przekroczeniu ustalonego limitu należności automatycznie ulega zawiedzeniu usługa realizacji połączeń wychodzących (za wyjątkiem połączeń alarmowych) do czasu wpłaty przez Abonenta kwoty równej wysokości ustalonego limitu lub złożenia przez Abonenta dyspozycji zwiększenia udzielonego limitu. Przekroczenie limitu w trakcie trwania połączenia wychodzącego nie powoduje przerwania połączenia.
8. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
9. Dostawca udostępnia Abonentowi na jego żądanie szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, na zasadach określonych w Ustawie, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Za wydanie szczegółowego wykazu może być pobierana opłata na zasadach określonych w Cenniku.
10. Dostawca zapewnia Abonentowi bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
11. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia z konsultantem Dostawcy za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

## Rozdział X. Zmiana Regulaminu

### § 31

1. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.
2. Dostawca powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie – na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu.
4. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

## Rozdział XI. Ochrona danych osobowych

### § 32

Zgodnie z art. 13 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – tzw. „RODO"), Dostawca informuje, iż:

1. Administratorem danych osobowych Abonentów jest PRO INTERNET spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytową z siedzibą w Gdańsku, ul. Lęborska 23B, 80-387 Gdańsk, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000658523, REGON: 192663177, NIP: 9570820822.
2. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt jest możliwy pod następującym adresem e-mail: iod@pro-internet.pl
3. Dane osobowe pozyskana przez administratora przetwarzane będą w celu:
   a) zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia prawidłowej jakości usług (np. poprzez usuwanie awarii i sprawdzenie poprawności działania usług) – przez czas trwania umowy i rozliczeń po jej zakończeniu (art. 6 ust. 1 pkt. b RODO);
   b) wykonania obowiązków prawnych ciążących na administratorze, np.: wynikających z ustaw podatkowych lub ustawy o rachunkowości - przez czas, w którym przepisy szczególne nakazują przechowywać takie dane (art. 6 ust. 1 pkt. c RODO);
   c) wypełniania obowiązków prawnych wynikających z ustawy Prawo telekomunikacyjne, np. przechowywania danych o połączeniach na potrzeby przyszłych żądań uprawnionych organów, zapewnienia bezpieczeństwa sieci, terminowego udzielania odpowiedzi na reklamacje, rozliczania się z obowiązków nałożonych przez Urząd Komunikacji Elektronicznej - przez czas, w którym administrator może ponieść konsekwencje prawne niewykonania obowiązku, np. otrzymać karę finansową (art. 6 ust. 1 pkt. c RODO);
   d) wykrywania nadużyć i zapobiegania im – przez czas trwania umowy (art. 6 ust. 1 pkt. b RODO), a następnie przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy, a w przypadku dochodzenia przez administratora roszczeń lub zawiadamiania właściwych organów – przez czas trwania takich postępowań (art. 6 ust. 1 pkt. f RODO);
   e) ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń, co obejmuje m.in. sprzedaż wierzytelności z umowy innemu podmiotowi – przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy (art. 6 ust. 1 pkt. f RODO);
   f) marketingu bezpośredniego – przez czas trwania umowy (art. 6 ust. 1 pkt. f RODO);
   g) tworzenia zestawień, analiz i statystyk na nasze potrzeby wewnętrzne: obejmuje to w szczególności raportowanie, badania marketingowe, planowanie rozwoju usług lub sieci, prace rozwojowe w systemach informatycznych, tworzenie modeli statystycznych (np. dotyczących ochrony przychodów) – przez czas trwania umowy, a następnie nie dłużej niż przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z umowy (art. 6 ust. 1 pkt. f RODO);
   h) weryfikacji wiarygodności płatniczej – przez okres niezbędny do dokonania takiej oceny przy zawarciu, przedłużeniu lub rozszerzeniu zakresu tej lub kolejnej umowy oraz do rozpatrywania związanych z tym reklamacji (art. 6 ust. 1 pkt. b RODO);
   i) wsparcia obsługi, w tym poprzez informowanie o awariach, dostosowanie obsługi w oparciu m.in. o dane o ofercie, z której korzystają abonenci, czy o dotychczas złożonych reklamacjach – przez czas trwania umowy (art. 6 ust. 1 pkt. f RODO);
   j) jeśli abonent wyrazi zgodę na wykorzystywanie swoich danych, treść tej zgody będzie określać, w jakim celu administrator będzie przetwarzać te dane (art. 6 ust. 1 pkt. a RODO).
4. Odbiorcami pozyskanych przez administratora danych osobowych mogą być banki, instytucje płatnicze lub ubezpieczyciele.
5. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej.
6. Osobie, której dane dotyczą, prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody: prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
7. Jeśli osoba, której dane dotyczą, uzna, iż przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje jej prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek stanowi warunek zawarcia umowy i wykonania przez administratora obowiązków ustawowych.
9. Dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.
10. Ponadto, zgodnie z art. 21 ust. 4 RODO administrator wskazuje, iż osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych. Sprzeciw należy złożyć Inspektorowi Ochrony Danych, którego dane kontaktowe wskazane są w pkt. 2. Zgodnie z art. 21 ust. 1 RODO, składając sprzeciw, należy wskazać jego przyczyny związane ze szczególną sytuacją osoby wnoszącej sprzeciw.

## Rozdział XII. Tajemnica telekomunikacyjna

### § 33

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Dostawca zapewnia tajemnicę:
   a) danych dotyczących Abonenta;
   b) treść indywidualnych komunikatów;
   c) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieci telekomunikacyjnej lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego Abonenta publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
   d) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia faktury;
   e) dane o próbach uzyskania połączenia między Zakończeniami Sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między Urządzeniami Końcowymi lub Zakończeniami Sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez Abonenta lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
2. Zakazane jest zapoznawanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną przez osoby inne niż nadawca i odbiorca komunikatu, chyba że:
   a) będzie to przedmiotem Usługi lub będzie to niezbędne do jej wykonania;
   b) nastąpi za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane te dotyczą;
   c) dokonanie tych czynności jest niezbędne w celu rejestrowania komunikatów i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej;
   d) będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub przepisami odrębnymi.
3. Tajemnica telekomunikacyjna nie obejmuje komunikatów i danych ze swojej istoty jawnych, z przeznaczenia publicznych lub ujawnionych postanowieniem sądu wydanym w postępowaniu karnym, postanowieniem prokuratora lub na podstawie przepisów prawa.
4. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
   a) Awarii Usług lub Sieci,
   b) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
   c) przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy;
   d) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.
5. Dostawca informuje Abonenta, iż dla celów naliczania Opłat Abonamentowych, dla celów rozliczeń operatorskich oraz dla celów marketingowych będą przetwarzane dane transmisyjne obejmujące m.in. dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
6. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług Dostawca podejmuje działania przewidziane w Ustawie, między innymi:
   a) podejmuje środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające integralność Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem dostępnych osiągnięć technicznych,
   b) poinformuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
   c) poinformuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz innych działaniach podjętych przez Dostawcę,
   d) podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług lub przerywa lub ogranicza świadczenie Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług,

## Rozdział XIII. Postanowienia końcowe

### § 34

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.
2. Abonent nie będący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

### § 35

1. Dostawca Usług może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na podmiot powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonej Usługi oraz warunków jej wykonania.
2. O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej jednego miesiąca przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług, z podaniem jego nazwy i siedziby, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z uwagi na zmianę Dostawcy. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie co najmniej na 14 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację nowego Dostawcy.
4. Dostawca zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.
5. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Ustawy, wydanych do niej przepisów wykonawczych oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.) i ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827.).
6. Regulamin dotyczy Umów zawartych przez Abonentów po dniu 1 marca 2019r.

---

## Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonentów przez PRO INTERNET Sp. z o.o. Sp.k.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY ABONENCKIEJ

PRO INTERNET Sp. z o.o. Sp.k.
ul. Lęborska 23B, 80-387 Gdańsk

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z PRO INTERNET Sp. z o.o. Sp.k. z siedzibą w Gdańsku.
Data zawarcia Umowy: .....
Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....
Adres konsumenta(-ów): .....
Data: ..... Podpis konsumenta(-ów): .....

Skutki odstąpienia od umowy:
W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Dostawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Proszę odesłać lub przekazać nam Sprzęt na adres: PRO INTERNET Sp. z o.o. Sp.k., ul. Lęborska 23B, 80-387 Gdańsk, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.