

# 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

- Niniejszy regulamin, dalej zwany „Regulaminem”, określa zasady świadczenia usług przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej, którym jest PRO INTERNET spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa 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, NIP: 957-082-08-22, Regon: 192663177, dalej zwaną „Dostawcą”.
- W odniesieniu do świadczonych przez Dostawcę usług komunikacji elektronicznej Regulamin stanowi „regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych” w rozumieniu art. 290 ust. 1 Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221).
- Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawieranej przez Dostawcę z Zamawiającymi.
- W przypadku wprowadzenia usług nie określonych w Regulaminie, Dostawca zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach dodatkowych.
- Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (dalej jako „Regulamin promocji”).
- Postanowienia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej oraz regulaminów dodatkowych i Regulaminów Promocji, odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- 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:

- Abonent** – użytkownik, który jest stroną umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z dostawcą usług komunikacji elektronicznej;
- 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;
- 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;
- Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – miejsce, w którym Dostawca wykonuje czynności związane z bezpośrednią, telefoniczną, faksową i e-mailową obsługą Abonentów;
- Cennik** – wykaz usług świadczonych przez Dostawcę wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy;
- Faktura VAT** – dokument w formie papierowej lub w formie elektronicznej zawierający dane wymagane przez przepisy podatkowe, służący do dokonywania rozliczeń pomiędzy Dostawcą a Abonentem;
- Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- Kupony** – dwuodcinkowe blankiety wplat Opłaty Abonamentowej wydawane Abonentom przez Dostawcę;
- Lokal** – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług Dostawcy lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata ponoszona przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia usług przez Dostawcę;
- Opłata Aktywacyjna** – jednorazowa, bezzwrotna opłata ponoszona przez Abonenta za rozpoczęcie świadczenia usługi (Instalacja i Aktywacja), w zakresie i wysokości określonej w Cenniku lub w Regulaminie Promocji;
- 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;
- Pakiet** – określona w Cenniku grupa Usług lub Programów dostępnych na danym terenie, objętych jedną Opłatą Abonamentową;
- Programy** – programy radiowe lub telewizyjne;
- 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;
- Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług przez Dostawcę;
- Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. dekodery, modem) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;
- 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](http://www.pro-internet.pl).
- Tytuł Prawny** – prawo własności, prawo użytkownika wieczystego, własnościowe lub lokatorskie spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze prawo do domu jednorodzinnego, użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywcio, dzierżawa, najem lub użyczenie;
- Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta między Abonentem a Dostawcą, w której Dostawca zobowiązuje się do świadczenia usług komunikacji elektronicznej, 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;
- Urządzenie Końcowe (UK)** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia Sieci;
- Usługi** – wszystkie usługi świadczone przez Dostawcę polegające na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej;
- Usługi dodatkowe** – Usługi niewchodzące 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;
- Usługi Telewizji Kablowej** – dostarczanie sygnału programów radiowych i telewizyjnych w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy;
- Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu poprzez sieć telekomunikacyjną Dostawcy lub inne usługi teletelegraficzne;
- Usługi Telefoniczne** – realizowanie połączeń głosowych za pomocą sieci telekomunikacyjnej Dostawcy pozwalających na dwukierunkową łączność;
- Ustawa** – Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221);
- Usterka** – wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, która nie prowadzi do sytuacji, w której świadczenie Usług przez Dostawcę będzie niemożliwe;
- Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy;
- Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej, w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie zakończenia sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy abonenta;

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.

- 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.
- 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

- 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 w ten sam sposób może złożyć Zamawiającemu oświadczenie woli w sprawie zamiaru zawarcia Umowy.
- Dostawca przed zawarciem Umowy sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usług.
- Dostawcy przysługują ponadto prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli:
  - Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub które – zdaniem Dostawcy – budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
  - 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;
  - Dostawca rozwiązał wcześniej z Zamawiającym Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzebrnięciem postanowień Regulaminu;
  - 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;
  - Zamawiający odmówił podania danych osobowych, do których podania był obowiązany zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - brak jest możliwości technicznych świadczenia Usług;
  - Zamawiający nie dysponuje Tytułem Prawnym do Lokalu.
- Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Dostawca utrwała, przechowuje i przetwarza zgodnie z Ustawą oraz z rozporządzeniem 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 (RODO).
- Dostawca informuje Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy bądź o odmowie zawarcia Umowy.

### § 5

- Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta lub poza Biurem Obsługi Klienta z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy.
- 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.
- 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.
- 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 zgadził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 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.
- W przypadku Umowy istotnych warunków Umowy zawartej poza siedzibą Dostawcy oraz na odległość, Abonent zostanie powiadomiony na piśmie lub innymi trwałąmi nośnikami 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.
- W indywidualnych przypadkach Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od udzielenia zabezpieczenia zgodnie z treścią niniejszego Regulaminu.
- Zamawiający przy zawieraniu Umowy zobowiązany jest do podania Dostawcy następujących danych osobowych:
  - nazwisko i imiona,
  - adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 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,
  - w stosunku do osób prowadzących działalność gospodarczą – wydruku z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz numeru NIP i REGON.
- 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.
- 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. W ciągu trzydziestu dni przed upływem okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony Abonent jest uprawniony do złożenia oświadczenia o przedłużeniu Umowy. W przypadku nielożenia oświadczenia przez Abonenta we wskazanym wyżej terminie Umowa ulegnie automatycznemu przekształceniu w umowę na czas nieokreślony.
- W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługują prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług komunikacji elektronicznej objętych Umową. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa powyżej, Dostawca informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałąmi nośnikami, w terminie nie później niż 30 dni

przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych Umową. Dostawca co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych. Dostawca usług telekomunikacyjnych zapewnia abonentom możliwość uzyskania połączenia głosowego z konsultantem dostawcy usług, w tym w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych taryf, jeżeli takie są dostępne.

12. W przypadku gdy Dostawca umożliwił zawarcie umowy w formie dokumentowej, jest obowiązany umożliwić jej rozwiązanie, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej.
13. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia abonenta o jego otrzymaniu przez:
  - a) wystanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
  - b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.
15. Dostawca potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.

## **§ 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. Zgodą na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieni oraz montaż Sprzętu w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy i zaakceptowany przez Abonenta.
3. Dostawca zobowiązuje się do zamontowania Zakończenia Sieni 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 Sieni.
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 przedstawienie mebli oraz wyposażenia znajdującego się w Lokalu w celu udostępnienia miejsca instalacji Sprzętu. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany ani uprawniony do przedstawiania 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 Abonentkiej.
9. Do dokonywania wszelkich zmian Sprzętu, jego konserwacji oraz instalacji dodatkowych Zakończeń Sieni, a także usuwania awarii Sieni oraz Sprzętu upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy.
10. Na wniosek Abonenta Dostawca może dokonać instalacji dodatkowych Zakończeń Sieni 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 niewykorzystywania usług Dostawcy w celu dostarczania, udostępniania lub świadczenia usług komunikacji elektronicznej.
5. Dostawca zamieszcza na Stronie WWW informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczeniem 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 umożliwiającego 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 nieporozszonym 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 Sieni 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 Sprzęt używanego przez Abonenta, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi 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 Sieni mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zapewnienia sygnału telekomunikacyjnego w aktywnych Zakończeniach Sieni i Urządzeniach Końcowych;
  - b) okresowych czynności konserwacyjnych odnośnie wszystkich elementów Sieni;
  - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieni 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 podejmowaniu niezbędnych czynności zmierzających do ich usunięcia i przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Sieni.
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 godzinach od 9:00 do 17:00. 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 5 dni 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 Sieni 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 Sieni 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. Dostawca jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku z tytułu:
  - a) niedotrzymania z winy Dostawcy wyznaczonego terminu zawarcia Umowy;
  - b) niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - c) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług;

- d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
- e) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy:
- f) od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
- g) od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
- h) od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie informuje reklamującego na trwałym nośniku.
3. Reklamacja może być złożona:
- w formie pisemnej;
  - ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta;
  - telefonicznie;
  - na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie;
  - przy użyciu innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca umożliwi korzystanie z takiego środka.
4. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej:
- w Biurze Obsługi Klienta – Przedstawiciel Dostawcy niezwłocznie potwierdza jej złożenie;
  - przesyłką pocztową albo kurierską – Dostawca potwierdza jej złożenie w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
5. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu Przedstawiciel Dostawcy sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
6. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej Dostawca potwierdza jej złożenie w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień jej złożenia oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.

#### § 14

1. Reklamacja zawiera w szczególności:
- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedzibę reklamującego;
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - przydzielony reklamującemu numer, numer ewidencyjny nadany przez Dostawcę albo adres miejsca Zakończenia Sieci;
  - datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 13 ust. 1 pkt 1;
  - datę zawarcia Umowy oraz określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 13 ust. 1 pkt 2;
  - wysokość żądanej kwoty odszkodowania lub innej należności – jeżeli reklamujący żąda ich wypłaty;
  - numer rachunku bankowego albo adres właściwy do wypłaty należności lub wniosek o zaliczenie jej na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit g) powyżej;
  - sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. Jeżeli reklamacja nie zawiera elementów, o których mowa w ust. 1, Dostawca niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
3. Dostawca odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
4. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
5. W przypadku nieokreślenia w reklamacji sposobu przekazania odpowiedzi, Dostawca udziela odpowiedzi w sposób:
- określony w Umowie,
  - wskazany przez reklamującego w trakcie obowiązywania Umowy, albo
  - odpowiadający sposobowi złożenia reklamacji.

#### § 15

1. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- nazwę oraz dane kontaktowe Dostawcy umożliwiające szybki kontakt;
  - datę złożenia reklamacji;
  - informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
  - w przypadku uwzględnienia reklamacji – wysokość przyznanych kwot oraz:
    - termin ich wypłaty, nie późniejszy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
    - informację o zaliczeniu ich na poczet przyszłych płatności;
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument – także o prawie skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Ustawy.
3. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. Jeżeli Dostawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

#### § 16

1. Jeżeli odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca – na jego żądanie – nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia żądania, ponownie przekazuje odpowiedź w sposób wskazany przez reklamującego.
2. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej Usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku opłata, o której mowa w art. 352 ust. 1 Ustawy, podlega zwrotowi na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie.

#### § 17

1. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić roszczeń w postępowaniu przed sądem powszechnym.
2. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, przysługuje mu prawo skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Ustawy.
3. Podmiotem właściwym do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w zakresie usług komunikacji elektronicznej jest Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. Informacje dotyczące pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym niezbędne wnioski i formularze, są dostępne na stronie internetowej Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej - [www.uke.gov.pl](http://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 nienależyta jego jakość, wynikające z:
- uszkodzenia Zakończenia Sieci lub Sprzętu z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
  - 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

- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, trwającej łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.
- Do okresu, za który obniża się abonament nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- Zwrot części Opłaty Abonamentowej następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w Rozdziale V Regulaminu.
- Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usług, 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

- 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.
- 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.
- 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

- Szczegółową wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin Promocji
- Cennik jest podawany przez Dostawcę 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.
- 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

- 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.
- Abonent może uiszczać Opłatę Abonamentową z wykorzystaniem otrzymanych od Dostawcy Kuponów zawierających dane do wypłaty oraz wysokość należnej kwoty. Kuponów wydawane są przez Dostawcę w odinkach po cztery sztuki na jednej karcie.
- Elementami składającymi się na Opłatę Abonamentową są, w przypadku:
 

a) Usług Internetowych:	c) Usług Telefonicznych:
- stały dostęp do sieci Internet, o parametrach technicznych wynikających z wybranego pakietu,	- wykonywanie połączeń głosowych krajowych i zagranicznych (miejskowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych) oraz do sieci stacjonarnych i sieci komórkowych, a także połączeń specjalnych,
- dostęp do wsparcia technicznego przez BOK.	- dostęp do wsparcia technicznego przez BOK.
b) Usług Telewizji Kablowej:	d) Usług Dodatkowych:
- dostarczanie sygnału cyfrowego (Telewizja Cyfrowa),	- świadczenie wynikające z właściwości danej Usługi Dodatkowej,
- Korzystanie z wybranego Pakietu obejmującego określone Programy telewizyjne lub radiowe,	- dostęp do wsparcia technicznego przez BOK.
- dostęp do wsparcia technicznego przez BOK.	
- Dostawca wyszczególnia na fakturze wykaz Usług świadczonych na rzecz Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym.
- 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.
- 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.
- Abonent uiszczać będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę. Uiszczać opłatę Abonent zobowiązany jest podać numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę.
- Dostawca może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
- 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.
- 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

- Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących Dostawcy względem Abonenta, Dostawca może zażądać, aby Abonent wystawił weksel in blanco wraz z deklaracją gwarancyjną albo złożył kaucję gwarancyjną.
- 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.
- Okoliczność, że kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Dostawcy, nie stoi na przeszkodzie dochodzeniu przez Dostawcę pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.
- 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.
- 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

- 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 Stronę Aneksu do Umowy.

2. Dostawca potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonentki 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 Stronę 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 rozwiązana 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 Abonentstwa.
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 dłuższym 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 Własną;
  - 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 przesłane 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 Telefonyczne
  - d) związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy dotyczące 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;
  - b) zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców;
  - c) zmianę satelity nadawania;
  - d) zmianę systemu nadawania;
  - e) niski poziom oglądalności Programów.
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 przysłu-

guje 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 osiągnięcie 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 Dostawcę 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 przelamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
  - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - e) przysyłanie 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) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
9. W razie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonych Usług 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 świadczonych Usług Internetowych 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 świadczonych Usług 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 przepływność 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 komunikacji elektronicznej 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 Dostawcę 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 przepływność Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
15. W przypadkach jakiegokolwiek 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 abonenski (numery abonenskie) określone w Umowie.
  3. Abonent publicznej sieci telefonicznej może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, 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 abonenskiego (numerów abonenskich) 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 niezależności 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. Dostawca świadczy usługi w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, które są rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, zapewnia konsumentowi narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania tych usług. Dostawca powiadamia Abonenta wykorzystaniu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego.
  8. Po przekroczeniu ustalonego limitu należności automatycznie ulega zawieszeniu 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.
  9. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług komunikacji elektronicznej zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
  10. Dostawca udostępnia Abonentowi na jego żądanie szczegółowy wykaz wykonanych usług komunikacji elektronicznej, na zasadach określonych w Ustawie, zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywołanego, 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.
  11. Dostawca zapewnia Abonentowi bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
  12. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia z konsultantem Dostawcy za pośrednictwem BOK.
  13. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa

## Rozdział X. Zmiana warunków Umowy

### § 31

1. Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie, w przypadku, gdy:
  - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
    - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
    - b) z decyzji Prezesa UKE;
  - 2) proponowane zmiany:
    - a) są wyłączone na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
    - b) mają charakter wyłączony administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Ustawy, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. Dostawca w przypadku, o którym mowa w ust. 1, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. Bezwzględnie po publikacji, o której mowa w ust. 3, dostawca usług:
  - a) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3
  - b) oraz informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.

### § 32

1. Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie, zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w § 31 ust. 1, na które Dostawca nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści Umowy.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Ustawy, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. Dostawca w przypadku, o którym mowa w ust. 1:
  - 1) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w § 4,
  - 2) doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny zgodnie z art. 289 ust. 2 lub art. 290 ust. 2 Ustawy, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4,
  - 3) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany – z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.
4. Abonent może żądać doręczenia treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż wskazana w ust. 3, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

### § 33

1. Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie, zawartej na czas nieokreślony lub umowy, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu, w następujących przypadkach:
  - a) zmiana cen towarów i usług potwierdzona zmianą średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych („Wskaźnik CPI”), publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego („GUS”), przy czym:
    - i. Zmiana Cennika będzie obliczana zgodnie z wzorem: Dotychczasowa Cena brutto x Mnożnik;

- ii. „Mnożnik” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu Wskaźnikowi CPI, (np. opublikowany wskaźnik 105,0 – mnożnik zmiany 105,0%);
  - iii. „Dotychczasowa Cena brutto” oznacza Cenę za daną Usługę, ustaloną na dzień dokonywania zmiany, bez uwzględnienia przyznawanych rabatów,
  - iv. Zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym;
  - v. Dostawca może zmieniać Ceny tylko na podstawie Wskaźnika CPI publikowanego za rok kalendarzowy, w którym obowiązywała Umowa, niezależnie od miesiąca, w jakim została zawarta;
  - vi. Dostawca Usług może podwyższyć Ceny po opublikowaniu danego CPI Cen, maksymalnie o kwotę wynikającą z wyliczenia na podstawie zasad przedstawionych w pkt. i-vi powyżej;
- a) wprowadzenie bądź podwyższenie opłat publicznoprawnych bezpośrednio obciążających Dostawcę w związku z świadczeniem Usług, takich jak opłaty na Polski Instytut Sztuki Filmowej, dopłata do świadczenia usługi powszechnej, opłaty telekomunikacyjne przewidziane przepisami Ustawy;
  - b) wprowadzenie nowej lub podwyższenie istniejącej opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług lub podwyższenie stawki takiej opłaty;
  - c) podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych od Dostawcy z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;
  - d) podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej od Dostawcy za hurtowy dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia Usług;
  - e) podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowych opłat należnych od Dostawcy za energię elektryczną niezbędną do świadczenia Usług;
  - f) wzrost kosztów świadczenia Usług przez Dostawcę w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków z zakresu obronności i bezpieczeństwa;
  - g) wzrost kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych przez Dostawcę Usług;
  - h) wzrost kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego lub zasadniczego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
  - i) wzrost kosztów zewnętrznego finansowania dłużnego, wynikający z wzrostu stóp procentowych stosowanych przez banki i inne instytucje finansujące, przeznaczonego na pokrycie kosztów świadczenia Usług;
  - j) wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zalecenia pokontrolnego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub wydanie prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego, które zobowiązuje lub uprawnia Dostawcę do dokonania zmiany Cennika;
  - k) wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zaleceń pokontrolnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wydanie prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Dostawcę do dokonania zmiany;
  - l) wygaśnięcie prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury lub urządzeń telekomunikacyjnych;
  - m) zakończenie lub zmiana istotnych warunków dostarczania przez podmiot trzeci na rzecz Dostawcy Usługi świadczenia niezbędnego Dostawcy do wykonywania Usług (np. w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej, dostępu do sieci, dostarczania lub udostępniania oprogramowania, sprzętu lub treści audiowizualnych);
  - n) zaprzestanie nadawania objętego Umową programu przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania programu, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany warunków Umowy;
  - o) wycofanie, zmianę na inną lub modyfikację technologii lub ujednolicenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu lub innymi istotnymi uwarunkowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian (np. optymalizacji wykorzystania zasobów; technologia wykorzystywana w procesie świadczenia Usług lub parametry Usług będą istotnie odbiegać od powszechnie stosowanych w świadczeniu podobnych usług na rynku);
  - p) wystąpienie obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Dostawcy okoliczności, na które nie ma on wpływu i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy z Abonentem przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy z Abonentem na uzgodnionych warunkach.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
  3. Dostawca, w przypadku, o którym mowa w ust. 1:
    - 1) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że abonent złożył żądanie określone w § 32 ust. 4,
    - 2) doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny zgodnie z art. 289 ust. 2 lub art. 290 ust. 2 Ustawy, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Abonent złożył żądanie określone w § 32 ust. 4,
    - 3) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany – z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie informując jednocześnie abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.

## Rozdział XI. Ochrona danych osobowych

### § 34

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 komandytowa 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](mailto:iod@pro-internet.pl)
3. Dane osobowe pozyskana przez administratora przetwarzane będą w celu:
  - a) zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, 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) wypełnienia 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 przedawnienie się roszczenia wynikające z umowy, a w przypadku dochodzenia przez administratora roszczeń lub zawiadomienia 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 wierzycielności z umowy innemu podmiotowi – przez okres, po którym przedawnia 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 przedawnia 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 rozpatrzenia 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 Abonentci, czy o dotychczas złożonych reklamacjach – przez czas trwania umowy (art. 6 ust. 1 pkt. a RODO);
- j) jeśli Abonent wyrazi zgodę na wykorzystywanie swoich danych, treść tej zgody będzie określał, 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, przysługują 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 zgłosić 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**

### **§ 35**

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Dostawca zapewnia tajemnicę:
- a) danych dotyczących Abonenta;
  - b) treści 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 komunikacji elektronicznej wskazujące położenie geograficzne Urzędnika Końcowego Abonenta publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej;
  - 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 Zakończonymi Sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między Urządzeniami Kończonymi lub Zakończonymi Sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez Abonenta lub nastąpiło przetwarzanie zestawianych połączeń.
2. Zakazane jest zapoznanie 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 wywołującego 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) informuje 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. Zachowanie ciągłości świadczenia Usług Internetowych**

### **§ 36**

1. Abonent będący stroną Umowy z Dostawcą o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet powinien aktywować tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia Umowy z Dostawcą o świadczenie usług dostępu do sieci Internet i potwierdzić ten fakt na trwałym nośniku.
3. Dostawca jest obowiązany świadczyć usługę dostępu do sieci Internet na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
4. Za powyższe nie pobiera się dodatkowych opłat od Abonenta.
5. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi Internetu z przyczyn leżących po stronie Dostawcy, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi Internetu z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet (Dostawcy).
7. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 5 i 6 oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, w którym miało nastąpić przeniesienie usługi Internetu do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet.
8. Dostawca za zgodą Prezesa UKE może zawiesić realizację lub ograniczyć, na czas określony, zakres realizacji uprawnienia przeniesienia usługi Internetu.

## **Rozdział XIV. Postanowienia końcowe**

### **§ 37**

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 wszelkie 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.

### **§ 38**

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 wchodzi w życie z dniem 14 marca 2026 roku.

## **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. Łęborska 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. Łęborska 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 odesłają 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.