

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

NEW Telekom Sp. z o.o.

Regulamin stosuje się z umowami i aneksami zawartymi od 1 stycznia 2022 r.

Definicje

Określenia użyte w Regulaminie, Cenniku, Umowie oraz dodatkowych regulaminach lub cennikach, w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

- 1) Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą Operator zawarł Umowę.
- 2) Budynek o typie zabudowy jednorodzinnej - budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym są wydzielone nie więcej niż dwa lokale (mieszkalne lub użytkowe).
- 3) Biuro Obsługi Klienta ("BOK") - jednostka organizacyjna Operatora zajmująca się bezpośrednimi kontaktami z Abonentami i ich obsługą. Obsługa Abonenta prowadzona jest także na Infolinii Operatora pod numer telefonu – 243604747 oraz adresem poczty elektronicznej – bok@newtelekom.pl
- 4) Forma dokumentowa – sposób zawarcia, zmiany, rozwiązania umowy poprzez złożenie oświadczenia woli o zawarciu, zmianie lub rozwiązaniu umowy na trwałym nośniku w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.
- 5) Konsument – osoba fizyczna, która zawiera z Operatorem Umowę dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 6) Konto Abonenta – konto w systemie rozliczeniowym Operatora, dzięki któremu rozliczane są zawarte z Abonentem Umowy dotyczące Usług oraz Usług dodatkowych.
- 7) Operator – NEW Telekom Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Krokwi 34/8, 03-114 Warszawa, NIP: 521-36-37-994, REGFON: 146329801, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000435276, oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 10247.
- 8) Rejestracja – umożliwia uzyskanie parametrów technicznych (w tym hasła) niezbędnych do korzystania z usługi dostępu do Internetu w Sieci Operatora. Przy korzystaniu urządzeń udostępnionych przez Operatora, Rejestracja usługi dostępu do Internetu może być wykonana automatycznie. W przypadku korzystania przez Abonenta z własnych urządzeń, Rejestrację Abonent wykonuje samodzielnie.
- 9) Serwis internetowy – strona internetowa prowadzona przez Operatora pod adresem www.newtelekom.pl, www.newnet.pl, wraz z podstronami, w tym indywidualnymi stronami elektronicznego Biura Obsługi Klienta - www.ebok.newtelekom.pl.
- 10) Sieć Operatora – sieć telekomunikacyjna należąca do Operatora bądź pozostająca w dyspozycji Operatora, której zakończenia mają stałą lokalizację.
- 11) Sprzęt – urządzenia lub inne elementy Sieci Operatora dostarczane Abonentowi przez Operatora, niezbędne do świadczenia przez Operatora Usług i zarządzane przez Operatora na warunkach określonych w Regulaminie lub Umowie i wobec których w trakcie obowiązywania Umowy, jak również po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Abonent nie nabywa żadnych praw rzeczowych.
- 12) Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie treści, dostęp do nich i ich odtwarzanie w niezmienionej postaci. Są nim np. papier, poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD, DVD, pliki dźwiękowe.
- 13) Umowa – umowa o świadczenie wskazanej w niej Usługi.
- 14) Usługa – poszczególne usługi lub pakiety usług telekomunikacyjnych świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta w danej lokalizacji, w ramach Sieci Operatora, na podstawie Umowy.
- 15) Usługa dodatkowa – poszczególne usługi lub pakiety usług, dostępne w związku ze świadczeniem przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi, wskazane w Cenniku, Umowie lub w Regulaminem.

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług przez Operatora na rzecz Abonenta, m.in. opłat, odpowiedzialności, reklamacji, obsługi serwisowej, bezpieczeństwa i integralności sieci.
2. Niniejszy Regulamin stosuje się do wszystkich Usług, do których w warunkach umownych się na niego powołuje.

§ 2

1. Poszczególne Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta wymienione są w Umowach, cennikach, dodatkowych regulaminach właściwych dla danej Usługi.
2. Operator przekazuje Abonentowi regulaminy i cenniki w związku z zawieraną Umową. Dostępne są one również w BOK oraz w Serwisie internetowym.
3. Operator umożliwia korzystanie z indywidualnego Konta Abonenta dostępnego w Serwisie Internetowym. Udostępniane są tam informacje dotyczące świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta Usług, w tym rachunki oraz rozliczenia płatności.

II. Ogólne zasady świadczenia Usług

§ 3

1. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku negatywnej oceny wiarygodności Abonenta. W takiej sytuacji Operator może zaproponować zawarcie Umowy na warunkach mniej korzystnych od standardowych, w tym uzależnić od złożenia kaucji.
2. Jeżeli Umowa została podpisana przez nieuprawnioną osobę (sfalszowanie podpisu, użycie fałszywej tożsamości) Operator wstrzyma dostawę udostępnianych w związku z Umową urządzeń. Umowa uznana zostanie za nieważną.
3. W chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania Operator zastrzega sobie możliwość ustalenia limitu należności (zwany również limitem wydatków), tj. kwotę zobowiązań, po przekroczeniu której Operator będzie mieć prawo do uzależnienia dalszego świadczenia Usługi od złożenia

kaucji w celu zabezpieczenia przyszłych należności. W przypadku przekroczenia limitu i braku zapłaty kaucji Operator będzie mieć prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług.

4. Jeżeli zostało to przewidziane w ramach Umowy, Abonent może zdecydować, czy korzystając z Usług chce posiadać jedno czy więcej Kont Abonenta.

5. Jeżeli do jednego Konta Abonenta przypisanych jest więcej Umów, Operator wystawi jeden rachunek dotyczący Usług świadczonych w ramach wszystkich Umów przypisanych do danego Konta Abonenta.

6. Jeżeli do jednego Konta Abonenta przypisanych jest więcej Umów Operator ma prawo odnieść skutki ewentualnych naruszeń związanych z jedną Umową do wszystkich innych Umów przypisanych dla tego Konta Abonenta. Dotyczy to w szczególności prawa do zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usług i prawa do wypowiedzenia Umowy.

7. Jeżeli jest to konieczne do prawidłowego świadczenia Usługi, Operator udostępni Abonentowi niezbędne urządzenia na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Umowie oraz Cenniku.

8. Udostępniane przez Operatora urządzenia są przystosowane do działania z Usługami świadczonymi przez Operatora i powinny być wykorzystywane tylko do korzystania z Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta.

9. W przypadku stwierdzenia przez Abonenta wady udostępnianego urządzenia, Abonent powinien zgłosić Operatorowi stwierdzoną wadę telefonicznie. Operator dokona wymiany po dostarczeniu przez Abonenta, na wskazany przez Operatora adres, kompletnego urządzenia. Operator nie ma obowiązku wymiany urządzeń, które nie są wadliwe.

§ 4

1. Operator świadczy Usługi we wskazanej przez Abonenta lokalizacji, o ile będą w niej możliwości techniczne. Informacja o możliwościach technicznych ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja może nastąpić po zawarciu Umowy.

2. W razie stwierdzenia braku możliwości technicznych do świadczenia Usługi, Operator niezwłocznie poinformuje o tym Abonenta.

3. Na danym łączu Operator świadczy Usługi tylko jednemu Abonentowi.

Podłączenie miejsca świadczenia Usługi do Sieci Operatora

4. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Operatora prac w miejscu świadczenia Usługi, wskazanym w Umowie, niezbędnych do świadczenia przez Operatora Usług, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest miejsce świadczenia usługi, przewiercenie niezbędnych otworów, montaż Sprzętu, itp.

5. Dostarczenie Abonentowi Sprzętu zostanie potwierdzone protokołem.

6. Opłata za korzystanie ze Sprzętu zawarta jest w opłacie abonamentowej z Usług, chyba że Umowa stanowi inaczej.

7. Operator zapewnia w ramach świadczonych Usług kontrolę oraz konserwację należącego do Operatora Sprzętu dostarczonego Abonentowi w związku z zawarciem umowy.

8. Sprzęt może być używany jedynie w miejscu świadczenia Usługi wskazanym w Umowie.

9. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem, a w szczególności do udostępniania go (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim.

10. Abonent zobowiązuje się używać Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nim żadnych zmian. Podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt powinien być odłączony od zasilania elektrycznego.

11. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu.

12. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia z winy Abonenta dostarczonego przez Operatora Sprzętu, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent. W tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień pkt. 9 lub pkt. 10. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym ponosi Operator lub producent Sprzętu.

13. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Operator nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

14. Urządzenia Abonenta podłączone do Sprzętu powinny spełniać wymagania zasadnicze, o których mowa w art. 153 Ustawy, potwierdzone dokumentami takimi jak: świadectwo homologacji, certyfikat zgodności, deklaracja zgodności lub znak zgodności. Abonent zobowiązany jest korzystać ze Sprzętu w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej. W przypadku stwierdzenia przyłączenia przez Abonenta urządzeń niemających dokumentów lub znaków, o których mowa w niniejszym punkcie, Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych, określonych w Umowie, do czasu usunięcia przez Abonenta niezgodności i wykonania przez niego zobowiązania, z zastrzeżeniem, iż niezależnie od powyższych uprawnień, nieusunięcie niezgodności w terminie wskazanym przez Operatora stanowi przesłankę do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez Operatora z wyłącznej winy Abonenta. Zdanie poprzednie nie dotyczy Abonenta będącego Konsumentem.

15. Abonent nie nabywa praw do oprogramowania zainstalowanego w Sprzęcie oraz do dokumentacji z nim związanej.

16. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania dostarczonego Sprzętu w energię elektryczną.

17. Z dniem wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Abonent zobowiązany jest zaprzestać korzystania ze Sprzętu.

18. W terminie do 30 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi usunięcie Sprzętu z miejsca świadczenia usługi.

19. Operator może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent odmówi wydania Sprzętu, nie zapewni dostępu do miejsca świadczenia Usługi w celu usunięcia Sprzętu lub odda Sprzęt z uszkodzeniami o charakterze uniemożliwiającym jego prawidłową eksploatację, w terminie wskazanym w pkt. 18 powyżej. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego Sprzętu udostępnionego Abonentowi.

§ 5

1. Abonent może korzystać z usługi telefonii internetowej za pośrednictwem dostępu do Internetu dowolnego dostawcy. Minimalne parametry dostępu do Internetu wymagane do korzystania z usługi telefonii internetowej:

- prędkość przesyłania danych do i od komputera – 175 kb/s,

- maksymalne opóźnienie pakietów – 150 ms.

4. Korzystanie z usługi telefonii internetowej za pośrednictwem aplikacji wymaga zalogowania się poprzez wpisanie loginu i hasła. Hasło przesłane zostanie Abonentowi na wskazany adres e-mail.

5. W przypadku wykonania przez Abonent połączenia z numerami alarmowymi realizowanymi w ramach Usługi świadczonej na rzecz Abonenta przez Operatora do służby ustawowo powołanej do niesienia pomocy zostaną skierowane pod ostatni wskazany przez Abonenta adres miejsca świadczenia Usługi. W celu prawidłowej realizacji zgłoszeń Abonent zobowiązany jest do aktualizacji miejsca świadczenia Usługi poprzez kontakt telefoniczny z BOK. Aktualizacji należy dokonać każdorazowo w przypadku zmiany ostatnio wskazanego miejsca świadczenia Usługi. W przypadku zmiany miejsca świadczenia Usługi i braku aktualizacji Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłową realizację połączenia alarmowego.
6. Abonent może przenieść numer telefonu do innego dostawcy usług.
7. Abonent może przenieść numer telefonu do nowej lokalizacji w ramach Sieci Operatora, o ile znajduje się ona na obszarze tej samej strefy numeracyjnej.
8. W wyjątkowych sytuacjach, w szczególności zmiany przydziału numeracji, przebudowy lub rozbudowy Sieci Operatora, Operator może zmienić przydzielony Abonentowi numer telefonu.

III. Zobowiązania i odpowiedzialność

§ 6

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług wskazanych w Umowie oraz Usług dodatkowych, które zamówi Abonent albo które są świadczone przez Operatora w ramach opłaty abonamentowej.
2. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi zgodnie z warunkami umownymi opisanymi w Umowie, cennikach, dodatkowych regulaminach właściwych dla wybranej przez Abonenta Usługi oraz w niniejszym regulaminie. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem i warunkami umownymi. Jeżeli Abonent zawarł Umowę jako Konsument, może korzystać z Usług wyłącznie w celach prywatnych.
3. Za niedozwolone korzystanie z Usług uznaje się w szczególności:
 - 1) wykorzystywanie usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych,
 - 2) generowanie lub umożliwienie generowania ruchu znacznie przewyższającego ruch standardowy, w tym świadczenie usług typu „call center”,
 - 3) generowanie sztucznego ruchu lub współudział w sztucznym ruchu, który w szczególności może się charakteryzować sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności,
 - 4) wykorzystywanie usług telefonicznych w celu przekierowywania ruchu telefonicznego bez zgody Operatora,
 - 5) umożliwianie korzystania z Usług osobom trzecim poza miejscem świadczenia Usługi wskazanym w Umowie.
4. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług zgodnie z ich przeznaczeniem, warunkami umownymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w tym:
 - 1) niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
 - 2) niepodjęwania działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
 - 3) niepodjęwania działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę Operatora lub zakłócić funkcjonowanie systemów Operatora,
 - 4) niezwłocznego zastosowania się do wskazanych przez Operatora działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
 - 5) przestrzegania przepisów prawa, warunków umownych, a w szczególności niedostarczania treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usług, niekorzystanie z nielegalnych usług,
 - 6) zgłoszenia dotyczącego przerwy w świadczeniu Usług w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy,
 - 7) zwrotu na własny koszt, w ciągu 30 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, odstąpienia od niej albo zmiany sposobu świadczenia Usługi udostępnionych urządzeń. Zwrot nie jest wymagany, jeśli urządzenia są niezbędne do świadczenia Usług w ramach innej zawartej z Operatorem Umowy.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi, w ustalonym terminie, sprawdzenie łącza w lokalizacji, w której świadczymy Usługi, jeśli będzie to konieczne do prawidłowego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji.

§ 7

1. Operator odpowiada za poniesione przez Abonenta szkody w związku z naruszeniem przez Operatora warunków umownych, w tym za przerwę w świadczeniu Usług, jeśli wystąpiły z winy Operatora.
2. W przypadku braku rozpoczęcia świadczenia Usługi w uzgodnionym terminie, Abonent może żądać kary umownej. Podstawą do jej obliczenia jest opłata abonamentowa za Usługę. Jej wysokość będzie proporcjonalna do liczby dni, o które Operator przekroczył termin aż do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi, rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy.
3. Jeżeli nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonent może zażądać od Operatora:
 - 1) zwrotu lub nienaliczania opłaty abonamentowej za tę Usługę w wysokości proporcjonalnej do liczby dni, w których występowała przerwa w jej świadczeniu,
 - 2) kary umownej, której podstawą jest opłata abonamentowa za Usługę; jej wysokość będzie proporcjonalna do liczby dni za tę Usługę, w których występowała przerwa w jej świadczeniu; kara umowna przysługuje, jeżeli czas przerw trwał co najmniej 48 godzin w okresie rozliczeniowym.
4. W przypadku pakietu Usług do obliczenia wysokości zwrotu opłaty abonamentowej i kary brane są pod uwagę cenę poszczególnych Usług wchodzących w skład pakietu.
5. Jeżeli Abonent ponosi opłatę za utrzymanie łącza, może zażądać za nie kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej na powyżej opisanych zasadach.
6. Jeżeli świadczona przez Operatora Usługa nie osiąga poziomu jakości określonego w warunkach umownych Abonent może zażądać odszkodowania w wysokości szkody, którą poniósł w związku z brakiem poziomu jakości Usługi.
7. W stosunku do Konsumentów za nienależyte wykonanie Umowy Operator uznaje znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu (w tym prędkości) wskazanych w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
8. Operator w szczególności nie odpowiada za:
 - 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usług,
 - 2) zabezpieczenia danych i oprogramowania urządzeń Abonenta (np. komputerów, telefonów) przed ingerencją osób trzecich,

- 3) skutki korzystania z Usług przez osoby trzecie, które posłużą się Państwa numerem PIN, hasłem, kodem poufnym itp., z wyjątkiem sytuacji, gdy osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn leżących po stronie Operatora,
 - 5) wadliwe działanie Usług w przypadku niewłaściwego zainstalowania i używania udostępnionych urządzeń potrzebnych do korzystania z Usług,
 - 6) niewłaściwą jakość Usług, której przyczyną są używane przez Abonenta urządzenia, jeśli nie są to urządzenia udostępnione przez Operatora w związku z zawarciem Umowy,
 - 7) wadliwe działanie Usług lub przerwy w ich świadczeniu, w przypadku niedostarczenia Operatorowi uszkodzonego urządzenia lub nieodebrania od Operatora sprawnego urządzenia,
 - 8) niezgodność oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu Abonenta (np. komputerów, telefonów) z oprogramowaniem dostarczonym lub udostępnianym przez producenta wraz z urządzeniem udostępnionym Abonentowi przez Operatora,
 - 9) powstanie negatywnego wpływu na usługę dostępu do Internetu przez inne usługi, jeżeli jest to wpływ nieunikniony, minimalny i krótkotrwały,
 - 10) wpływ na jakość Usług czynników obiektywnych, niezależnych od Operatora lub występujących po stronie Abonenta takich jak rodzaj sprzętu komputerowego i innych urządzeń, które Abonent wykorzystuje w związku z korzystaniem z Usług, a które nie są udostępnione przez Operatora, okablowanie sieciowe, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe, itp.,
 - 11) szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta lub klientów Abonenta korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.
9. W przypadku naruszenia przez Abonenta warunków umownych Operator może ograniczyć lub całkowicie zawiesić możliwość korzystania z Usług, w związku z którymi dochodzi do naruszenia albo wszystkich Usług rozliczanych w ramach danego Konta abonentckiego. Ograniczenie może polegać np. na zmniejszeniu prędkości przesyłania danych, ograniczeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z niektórych usług wchodzących w skład pakietu, zablokowaniu lub ograniczeniu możliwości wykonywania połączeń telefonicznych, zablokowaniu lub ograniczeniu dostępu do stron internetowych, w szczególności umożliwiających korzystanie z nielegalnych usług/treści.
10. Operator przekaze Abonentowi informację o zamiarze ograniczenia lub zawieszenia Usług. Wskazany w niej będzie termin, w którym Operator będzie oczekiwać usunięcia naruszeń.
11. Operator może także ograniczyć lub zawiesić możliwość korzystania z Usług, jeśli ma uzasadnione przypuszczenie, że korzystanie z Usług odbywa się bez woli lub zgody Abonenta, w szczególności powodując ryzyko powstania wysokich kosztów. Operator wznowi świadczenie Usług na wniosek Abonenta złożony w BOK.
12. W przypadku niezwrócenia udostępnionych Abonentowi przez Operatora urządzeń we wskazanym w tym regulaminie terminie Operator może obciążyć Abonenta opłatą określoną w cenniku.
13. Jeśli udostępnione Abonentowi przez Operatora urządzenia będą w stanie niekompletnym lub uszkodzonym, Operator może zobowiązać Abonenta do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez uiszczenie opłat wskazanych w cenniku.
14. W przypadku umożliwiania korzystania z Usług osobom trzecim poza miejscem świadczenia Usługi wskazanym w Umowie Operator może obciążyć Abonenta opłatą wskazaną w cenniku.

IV. Bezpieczeństwo

§ 8

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu w związku ze świadczonymi Usługami Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
2. Poziom bezpieczeństwa telefonii internetowej może być obniżony ze względu na technologię VoIP (Voice over Internet Protocol), umożliwiającą przesyłanie głosu przez sieć Internet.
3. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług Operator uprawniony jest do podejmowania działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Operator uprawniony jest do:
 - 1) natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług,
 - 2) informowania podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
 - 3) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
4. Ograniczenie świadczenia Usług może w szczególności polegać na:
 - 1) filtracji ruchu z określonymi adresami IP,
 - 2) uniemożliwieniu połączenia z Internetem
 - 3) uniemożliwieniu wykonywania niektórych lub wszystkich połączeń lub blokowaniu wybranych funkcjonalności Usług.
5. Operator dokonuje ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
 - 1) urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników Internetu, jeżeli Operator nie ma możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub jeśli Abonent nie podejmie właściwych działań eliminujących zagrożenie,
 - 2) urządzenie, z którym Abonent chce nawiązać połączenie, zagraża bezpieczeństwu Sieci Operatora lub użytkowników.
6. Operator będzie przekazywać Abonentowi informacje o zagrożeniach, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych przez zwykle stosowane metody komunikowania się (np. stroną internetową, pocztą elektroniczną, telefon).

V. Jakość i obsługa serwisowa

§ 9

1. Operator świadczy usługi w zakresie możliwości technicznych zgodnie z postanowieniami umownymi.
2. Operator zastrzega sobie prawo, bez pogorszenia jakości świadczonych Usług, do modyfikacji sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.
5. Liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w Sieci Operator nie powinna przekraczać 16 uszkodzeń rocznie.
6. Czas, w którym usuwamy uszkodzenie w Sieci Operatora nie powinien przekroczyć 50 godzin.
7. Operator informuje, że zasoby Sieci Operatora są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych może ulegać zmianie. Zależy ona od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, warunków atmosferycznych, technologii, czy urządzeń, z których korzysta Abonent. Operator nie może zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych w ramach

Usług z uwagi na wyżej wymienione czynniki. Gospodarując zasobami Sieci Operatora brany jest pod uwagę interes wszystkich Abonentów, zasoby rozdzielane są w ten sposób, aby zapewnić Abonentowi najlepszą jakość świadczonej Usługi w danych warunkach. Może to mieć wpływ na prędkość przesyłania danych dla poszczególnych Abonentów.

8. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania Usługi można uzyskać w Serwisie Internetowym lub kontaktując się z Operatorem telefonicznie.

9. Prędkość przesyłania danych ma wpływ na korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie. Na jakość usług, w tym prędkość dostępu do Internetu, wpływ mają urządzenia, z których korzysta Abonent.

10. Korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z Internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.

12. Jednoczesne korzystanie z usług innych niż usługa dostępu do Internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do Internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci Operatora.

13. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej wskazywanej w komunikacji marketingowej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z Internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić albo uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.

14. Prędkość maksymalną może stanowić maksymalna prędkość osiągana przy korzystaniu tylko z jednej Usługi lub przy korzystaniu z Usługi tylko na jednym urządzeniu albo suma prędkości osiągana przy korzystaniu z kilku Usług równocześnie lub suma prędkości osiągana przy korzystaniu z Usługi na kilku urządzeniach równocześnie.

15. Operator zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe) wymagającego ponownej autoryzacji.

§ 10

1. Aby zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy lub Sieci Operatora, dokonywany jest pomiar ruchu wewnątrz Sieci Operatora oraz na stykach do innych sieci. Sieć Operatora jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci Operatora. Stosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych możliwych parametrów jakościowych Usług, ale w okresie wdrażania nowych rozwiązań może nastąpić chwilowe pogorszenie ich jakości.

2. Operator stosuje automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w Sieci Operatora zapobiegające przeciążeniom, nadużyciom oraz przekierowujące ruch w przypadku awarii głównych systemów czy urządzeń Operatora.

3. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez Operatora mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych usług, jednak nie mają wpływu na prywatność ani poziom ochrony danych osobowych Abonenta.

§ 11

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

- 1) przeglądy i pomiary stanu technicznego Sieci Operatora oraz urządzeń,
- 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usług, obejmującą w szczególności eliminowanie nieprawidłowości,
- 3) możliwość telefonicznej obsługi, w tym:
 - a) uzyskiwanie informacji o Usługach,
 - b) pomoc w zakresie zleceń związanych z Umowami,
 - c) pomoc techniczną i możliwość zgłoszenia usterek i awarii,
 - d) składanie reklamacji.

2. Jeżeli w związku z obsługą serwisową zostały przewidziane opłaty – znajdują się one w cennikach.

3. W sprawach usług serwisowych Abonent może kontaktować się z Operatorem nami elektronicznie, telefonicznie, pisemnie lub osobiście.

VI. Opłaty

§ 12

1. Wysokość opłat za Usługi opisane są w sposób szczegółowy w cennikach, regulaminach lub Umowach.

4. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym Abonent poniesie opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej. W takim przypadku pakiety minut, itp. dostępne w ramach opłaty abonamentowej są pomniejszane proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi.

5. Okresem rozliczeniowym będącym podstawą do rozliczenia należności za Usługę jest miesiąc. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na rachunku.

6. Jeżeli Umowa lub rachunek nie stanowią inaczej, termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia rachunku.

7. W przypadku opóźnienia płatności Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.

8. Opłaty mogą być dokonywane gotówkowo lub bezgotówkowo. W szczególności Abonent może uiszczać opłaty w formie polecenia zapłaty, przelewem, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.

9. Wpłaty należy dokonywać na indywidualny numer konta bankowego podany na rachunku, którego dotyczy wpłata.

10. Wpłaty zmniejszają lub likwidują zadłużenie Abonenta. Jeśli Abonent posiada kilka długów i przy dokonywaniu płatności wskaże, który z nich jest spłacany, wpłata zostanie zaliczona zgodnie ze wskazaniem. Jeśli jednak Abonent posiada wcześniej wymagalne długi, wpłata może być zaliczona na poczet najstarszego zadłużenia. Jeśli Abonent posiada kilka długów i nie wskaże przy dokonywaniu płatności, których z nich jest spłacany, wpłata może zostać zaliczona na poczet najstarszego zadłużenia. Każdą wpłatę dokonaną na poczet danego długu, może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na zalegające należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnioną płatność.

11. Jeśli, w przypadku niezwiązanym z reklamacją wysokości naliczonych opłat, skorygowany został na korzyść Abonenta rachunek, nadpłata zaksięgowana zostanie w pierwszej kolejności na poczet zadłużenia. Jeżeli Abonent nie posiada zadłużenia, nadpłata zaksięgowana zostanie na poczet opłat za bieżący okres rozliczeniowy albo zwrócona zostanie na konto bankowe w ciągu 30 dni od otrzymania od Abonenta wniosku.

12. W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta lub przedłużona, Operator może żądać odszkodowania związanego z ulgami, które zostały udzielone Abonentowi.

13. Odszkodowanie takie nie przysługuje Operatorowi, jeśli wypowiedzenie Umowy nastąpi w związku ze świadczeniem Usługi w sposób niezgodny z warunkami umownymi lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

14. Jeżeli w związku z przeniesieniem numeru Abonent rozwiąże umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, oprócz odszkodowania związanego z ulgami, Operator może także żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej równowartości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy.

VII. Reklamacje

§ 13

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji, jeżeli z winy Operatora:

- 1) nie dotrzymany został terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- 2) Operator nie wykonuje Usług lub wykonuje Usługi nienależycie,
- 3) nieprawidłowo obliczona została wysokość rachunku Abonenta.

2. Abonent może złożyć Reklamację:

- 1) drogą elektroniczną,
- 2) telefonicznie,
- 3) pisemnie,
- 4) ustnie do protokołu w BOK.

3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie Operator potwierdzi jej przyjęcie w terminie 14 dni, chyba że w tym terminie Operator udzieli odpowiedzi na reklamację.

4. Jeśli reklamacja zostanie złożona ustnie w BOK, osoba upoważniona potwierdzi jej przyjęcie.

5. Abonent może złożyć Reklamację nie później niż 12 miesięcy od:

- 1) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
- 2) dnia, w którym Operator miał wykonać Usługi lub wykonał je w sposób nienależyty,
- 3) dnia doręczenia Abonentowi rachunku zawierającego nieprawidłowe wyliczenie opłat.

6. Reklamacje złożone po upływie terminu 12 miesięcy nie będą rozpatrywane, o czym Operator niezwłocznie poinformuje Abonenta.

7. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę i adres siedziby firmy,
- 2) przedmiot reklamacji i okres, jakiego ona dotyczy,
- 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
- 4) numer telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer Konta Abonenta lub adres miejsca świadczenia Usługi,
- 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług (w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług),
- 6) wysokość żadanego odszkodowania lub innej należności – w przypadku takiego żądania,
- 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych opłat – w przypadku żądania ich przyznania,
- 8) Podpis Abonenta – w przypadku reklamacji składanej pisemnie.

8. Brak wymienionych informacji (poza wysokością żadanego odszkodowania) może skutkować koniecznością uzupełnienia reklamacji, o czym Operator poinformuje Abonenta, wskazując:

- 1) co trzeba uzupełnić,
- 2) termin, w jakim trzeba to zrobić – nie krótszy niż 7 dni,
- 3) informację, że reklamacja nie zostanie rozpatrzona, jeśli informacje nie zostaną uzupełnione we wskazanym terminie.

9. Operator poprosi o uzupełnienie informacji tylko wtedy, gdy będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

10. Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja wpłynęła do Operatora.

11. W odpowiedzi na Reklamację zwarte będzie:

- 1) nazwę komórki, która rozpatrywała reklamację,
- 2) datę złożenia reklamacji,
- 3) informację o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 4) ewentualną kwotę i termin wypłaty odszkodowania lub innej należności albo informację, że zaliczona będzie na poczet przyszłych opłat,
- 5) informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie Abonenta do dochodzenia swoich racji w postępowaniu sądowym, a w przypadku Konsumentów przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- 6) imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji.

12. Jeżeli Operator nie uzna reklamacji, odpowiedź doręczona będzie przesyłką poleconą (o ile musi być udzielona na papierze) i zwarte w niej będzie uzasadnienie faktyczne i prawne podjętej decyzji.

13. Potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na nią Operator udzieli na papierze, chyba że Abonent wskaże inną formę.

14. W przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną, Operator potwierdzi jej złożenie i udzieli odpowiedzi na adres e-mail lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeśli nie zostaną one wskazane, Operator potwierdzi i odpowie na reklamację na adres e-mail, z którego reklamacja była wysłana, lub z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, który był użyty do złożenia reklamacji. Potwierdzenie i odpowiedź przesłana zostanie w takiej postaci i formie, aby Abonent miał możliwość ich zapisania, przechowywania i odtwarzania.

15. Jeżeli Abonent nie otrzyma odpowiedzi na reklamację, może zażądać od Operatora ponownego jej przekazania (lub jej kopii) w sposób i formie uzgodnionej z Operatorem. Jeśli odpowiedź na reklamację jest negatywna, Abonent ma prawo zażądać od Operatora ponownego jej

wysłania (lub jej kopii) przesyłką poleconą. Operator nie musimy jednak spełnić powyższego żądania, jeśli z okoliczności wynika jednoznacznie, że odpowiedź została doręczona.

16. Jeżeli Operator uwzględni reklamację mającą wpływ na wysokość naliczonych opłat, wystawi w takim przypadku korektę rachunku. Przysługująca kwota, zgodnie z życzeniem Abonenta, zostanie zwrócona przekazem pocztowym lub przelewem na wskazane konto bankowe w terminie 30 dni albo zaliczona na poczet przyszłych opłat.

17. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego uiszczenia należności za Usługi niebędące przedmiotem reklamacji.

18. Zaległe należności, których Operator może dochodzić przed sądem lub innym organem państwowym, mogą zostać potrącone z kwoty przysługującej Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji. Potrącenie to zostanie wskazane przez Operatora na kolejnym rachunku.

IX. Postanowienia końcowe

1. Operator wydaje spis abonentów, którego celem jest umożliwienie wyszukania numerów telefonów. Dane osób fizycznych mogą się tam znaleźć tylko za ich zgodą. Wówczas w spisie znajdują się: imię i nazwisko, numer telefonu oraz nazwa miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania.

2. Operator zapewniamy możliwość prezentacji numeru, z którego inicjowane jest połączenie, przed dokonaniem połączenia. Identyfikacja numeru może być wyłączona przez Abonenta za pomocą prostych środków.

3. W przypadku połączeń z numerami alarmowymi Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia, z którego zostało wykonane połączenie.

4. Operator gromadzimy dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia, z którego korzysta Abonent, w przypadku Usług świadczonych we wskazanej przez Abonenta lokalizacji. W pozostałych przypadkach Operator gromadzi dane to tylko wtedy, gdy taki obowiązek nakładają przepisy prawa, lub za zgodą Abonenta.

§ 14

1. Spory mogące wyniknąć z realizacji Umów będą rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.

2. Spory takie mogą zostać zakończone polubownie, w szczególności w przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Adres strony internetowej: www.uke.gov.pl.

§ 15

Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych oraz wszczęciu wobec Abonenta postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy – w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych korespondencja będzie uważana za skutecznie doręczoną.