

INFORMACJE PRZEDUMOWNE**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ****I. Wstęp oraz definicje****§ 1.**

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej, w wybranym przez Abonenta Pakiecie taryfowym przez **Dostawcę usług** – Skynet Sp. z o.o. ul. Warszawska 410, 05-082 Zielonki (gm. Stare Babice), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000675990 w Sądzie Rejonowym dla m. St. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego NIP 118-16-26-429, REGON 017495570, e-mail: biuro@skynet.net.pl, www.skynet.net.pl, telefon: 48 22 4871000, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE pod nr 3212.
2. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i zawiera informacje przedumowne, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
3. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy z Dostawcą, na rzecz której świadczone są usługi telekomunikacyjne,
 - 2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach a w przypadku Usług mobilnego Internetu lub Usług głosowej w ramach transmisji danych - przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych,
 - 3) **Aplikacja mObywatel** - oprogramowanie przeznaczone dla urządzeń mobilnych, w którym są udostępniane usługi świadczone przez podmioty publiczne oraz podmioty niepubliczne, umożliwiające okazanie Dokumentu mObywatel,
 - 4) **Awaria** – techniczna wada sieci Dostawcy, całkowicie uniemożliwiająca świadczenie Usługi,
 - 5) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługi Abonentów w lokalu Dostawcy. Informacje na temat lokalizacji BOK znajdują się na stronie internetowej,
 - 6) **Blokada rodzicielska** – ograniczenie w uruchomieniu Programów w ramach Usługi telewizji, w ramach których dostarczane są treści erotyczne, której uruchomienie wymaga wpisania w TV Panelu specjalnego kodu,
 - 7) **Cennik** – cennik świadczenia usług komunikacji elektronicznej, stanowiący obok Regulaminu, integralną część Informacji Przedumownych, w zakresie Usług dostępu do Internetu oraz Usług mobilnego Internetu – dalej **Cennik usług**, Usług telefonii – dalej **Cennik usług telefonii**, Usług telewizji – dalej **Cennik telewizji**, Usług głosowych, wiadomości tekstowych oraz wiadomości multimedialnych – dalej **Cennik dla usług głosowych**, stanowiące zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług,
 - 8) **CLI Spoofing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na nieuprawnionym posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania,
 - 9) **CSIRT NASK** - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego działający na poziomie krajowym, prowadzony przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową - Państwowy Instytut Badawczy, powołany między innymi w celu obsługi incydentów Smishingu zgłaszanych pod bezpłatny numer 8080,
 - 10) **Dokument mObywatel** - dokument mobilny stwierdzający tożsamość i obywatelstwo polskie użytkownika Aplikacji mObywatel na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w relacjach wzajemnej fizycznej obecności stron, w tym mDowód,
 - 11) **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu Danych dostępnego w ramach Usługi mobilnego Internetu na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych,
 - 12) **Dostawca** – Skynet Sp. z o.o. ul. Warszawska 410, 05-082 Zielonki (gm. Stare Babice), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000675990 w Sądzie Rejonowym dla m. St. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego NIP 118-16-26-429, REGON, e-mail: biuro@skynet.net.pl, www.skynet.net.pl, telefon: 48 22 4871000, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE pod nr 3212.,

- 13) **E-BOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronie internetowej Dostawcy aplikacja umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta,
- 14) **Informacje Przedumowne** – dokument zawierający informacje na temat Usług, na który składa się Regulamin oraz Cennik,
- 15) **Karta SIM (w tym także Karta USIM)** - karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do usług świadczonych przez Dostawcę, posiadająca własny numer, kod PIN oraz kod PUK,
- 16) **Kaucja** – kwota wpłacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności należnych na rzecz Dostawcy usług,
- 17) **Komunikat** - każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi użytkownikami za pośrednictwem publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej; nie obejmuje on informacji przekazanej jako część transmisji radiowych lub telewizyjnych transmitowanych poprzez sieć telekomunikacyjną, z wyjątkiem informacji odnoszącej się do możliwego do zidentyfikowania Abonenta lub użytkownika otrzymującego informację,
- 18) **Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną dokonujący z Dostawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 19) **Limit Danych** - limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu, uwzględniający ponadto dokonane przez Dostawcę Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi mobilnego Internetu zostaje ograniczone,
- 20) **Limit kredytowy** – określona w Regulaminie lub w regulaminach promocji kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Dostawcy do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy, w tym żądanie wpłaty Kaucji,
- 21) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
- 22) **Mały przedsiębiorca** – przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Małego przedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
- 23) **Mikroprzedsiębiorca** - przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Mikroprzedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
- 24) **Nieuprawniona Zmiana Informacji Adresowej** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu Komunikatu informacji adresowej użytkownika wysyłającego Komunikat, z wyłączeniem zmiany wyłącznie adresu IP użytkownika wysyłającego Komunikat,
- 25) **Numer Identyfikacyjny** – numer umowy - niepowtarzalny numer nadany przez Dostawcę usług, umożliwiający weryfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, przydzielany w trakcie zawierania Umowy,
- 26) **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta w sieci Dostawcy przypisany do Karty SIM/USIM,
- 27) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług,
- 28) **Organizacja pozarządowa** - osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, niebędące jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstwami, instytucjami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi, nie działające w celu osiągnięcia zysku, z wyłączeniem partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne, europejskich fundacji politycznych, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Organizacji pozarządowej decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
- 29) **Pakiet Danych** – zakres Usługi mobilnego Internetu oraz Usługi głosowej,
- 30) **Pakiet Taryfowy** – zakres Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta,
- 31) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej,

- 32) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy,
- 33) **Podstawowy Pakiet Danych** – aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu Aktywacji (tj. przykładowo Pakiet Danych aktywowany 15 dnia miesiąca będzie aktywny do końca 14 dnia następnego miesiąca), który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją,
- 34) **Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w dowolnym czasie, na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych,
- 35) **Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – Mikroprzedsiębiorca, Mały przedsiębiorca albo Organizacja pozarządowa którym PKE przyznaje uprawnienia jak Konsumentom, a podmioty te nie zrzekły się tych uprawnień w Umowie,
- 36) **PIN** – osobisty numer identyfikacji,
- 37) **Polkomtel** – Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będący głównym operatorem Sieci infrastrukturalnej z użyciem której Dostawca usług świadczy Usługi mobilnego Internetu oraz Usługę głosową,
- 38) **Programy**- uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej),
- 39) **PUK** – osobisty numer odblokowujący,
- 40) **Roaming** – usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych,
- 41) **Set Top Box / STB / Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. STB może zostać wypożyczony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usług telewizji,
- 42) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi,
- 43) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta oraz Dostawcę usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki,
- 44) **Smishing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na wysyłaniu wiadomości SMS, w których nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;
- 45) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. telefon, dekodery, Set Top Box, router) sprzedane Abonentowi w związku ze świadczoną Usługą, na mocy postanowień Umowy, lub oddane Abonentowi nieodpłatnie do używania, na czas obowiązywania niniejszej Umowy,
- 46) **Sztuczny Ruch** - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w Sieci lub w sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń końcowych lub za pomocą jakichkolwiek programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi komunikacji elektronicznej, lecz zarejestrowanie ruchu na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług,
- 47) **Treść cyfrowa** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD,
- 48) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do nich, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Za Trwały nośnik uważa się między innymi plik PDF przesłany w drodze mailowej lub za pośrednictwem E-BOK, nagranie rozmowy telefonicznej lub jej transkrypcja,
- 49) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług,
- 50) **TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu,
- 51) **Umowa** - Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem i Dostawcą usług,

- 52) **Umowa zawierana na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie,
- 53) **Umowa zawierana poza lokalem Dostawcy usług** - Umowa z Konsumentem zawarta (a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług, a w przypadku Konsumenta także w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta, podczas Umówionej wizyty; (b) w wyniku przyjęcia oferty przez Konsumenta w warunkach, o których mowa w lit. a); (c) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta podczas Umówionej wizyty, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- 54) **Umówiona wizyta** – spotkanie przedstawiciela Dostawcy usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta z Konsumentem lub upoważnionym przez niego przedstawicielem, które zostało potwierdzone przez Dostawcę usług oraz Konsumenta na Trwałym nośniku,
- 55) **Usługa głosowa** - usługa mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych w opcji wskazanej w Umowie,
- 56) **Usługa dostępu do Internetu** - usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu,
- 57) **Usługa telefonii w sieci stacjonarnej**- usługa komunikacji elektronicznej, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej,
- 58) **Usługa telewizji** - usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP,
- 59) **Usługa mobilnego Internetu** - usługa bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, łącznie z Usługami Dodatkowymi, świadczona przez Dostawcę usług,
- 60) **Usługa Dodatkowa** – usługa świadczona obok Usługi głosowej i/lub Usługi dostępu do Internetu i/lub Usługi telefonii i/lub Usługi telewizji i/lub Usługi mobilnego Internetu, która nie stanowi głównego elementu żadnej z Usług i ma ona charakter wyłącznie uzupełniający,
- 61) **Usługa z dodatkowym świadczeniem** – Usługa głosowa i/lub Usługa dostępu do Internetu i/lub Usługa telefonii i/lub Usługa telewizji i/lub Usługa mobilnego Internetu wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług,
- 62) **Usługa nagrywarki sieciowej** – rodzaj Usługi Dodatkowej, umożliwiająca Abonentowi nagrywanie wybranych Programów, dając tym samym możliwość późniejszego do nich powrotu. Programy przechowywane są w udostępnionej przestrzeni dyskowej, zarządzanej przez Abonenta. W ramach świadczonej Usługi nagrywarki sieciowej, Abonent zyskuje dostęp do **Usług specjalnych**: Usługi specjalnej „Przejdź dalej”, która umożliwia Abonentowi swobodne pomijanie części nagranych uprzednio na jego zlecenie programów, Usługi specjalnej „Od początku” która umożliwia Abonentowi odtworzenie nagranej uprzednio na jego zlecenie audycji od samego początku oraz Usługi specjalnej „Cofnij”, która umożliwia Abonentowi zatrzymywanie i cofanie nagranych poprzednio na zlecenie Abonenta Programów, pozwalająca na cofanie zarówno skokowo, o kilkuminutowe fragmenty, jak i do początku Programu.
- 63) **Usługi** – łącznie Usługa głosowa, Usługa dostępu do Internetu, Usługa telefonii, Usługa telewizji oraz Usługa mobilnego Internetu,
- 64) **Usterka** - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z Usług,
- 65) **Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE)**– organ regulujący działalność telekomunikacyjną,
- 66) **Rachunek** – dokument, w tym faktura, faktura ustrukturyzowana bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem E-BOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej oraz faktura ustrukturyzowana udostępniana przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur. Przez fakturę ustrukturyzowaną należy rozumieć fakturę wystawioną i przesłaną Abonentowi przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur,
- 67) **Wykaz Nadpisów Podmiotów Publicznych** - wykaz nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogących wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego, dostępny na stronie internetowej CSIRT NASK,
- 68) **Zamawiający**- podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy zawarcia Umowy,
- 69) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającą podłączenie Sprzętu do Sieci a w przypadku Usług głosowych i/lub Usług mobilnego Internetu – sieć

telekomunikacyjna o zmiennej lokalizacji, zależna od położenia Sprzętu Abonenta (lub innego użytkownika usługi) względem stacji bazowej dostarczającej sygnał,

- 70) **Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy** – podsumowanie głównych warunków Informacji Przedumownych, bezpłatnie doręczane Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.
- 71) **Adres fizyczny** - karty sieciowej, routera lub innego urządzenia końcowego, który jest numerem identyfikującym urządzenie Abonenta w sieci.
- 72) **Operator** - dostawca usług

II. Postanowienia ogólne. Obsługa osób z niepełnosprawnościami

§ 2.

1. Dostawca zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cenniki obowiązujące u Dostawcy oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub w formie wiadomości mailowej, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie. Dokumenty te, przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmiennionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. Przed zawarciem Umowy, Dostawca usług doręcza Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku: a) Informacje Przedumowne, b) Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy.
6. Po zaakceptowaniu Informacji Przedumownych oraz Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta stają się one integralną częścią Umowy i mogą podlegać zmianie wyłącznie w trybie przewidzianym dla zmiany Umowy, o którym mowa w §3 Umowy. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów Taryfowych i/lub Pakietów Danych, określony jest w Informacjach Przedumownych, a w przypadku gdy Informacje Przedumowne, przedstawiają różne Pakiety Taryfowe /lub Pakiety Danych, wybrany przez Abonenta Pakiet Taryfowy i/lub Pakiet Danych jest opisany w Umowie.
7. W przypadku gdy z uwagi na obiektywne przyczyny techniczne nie jest możliwe przedstawienie Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy przed zawarciem Umowy, Dostawca usług przedstawia je Abonentowi będącemu Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, niezwłocznie do potwierdzenia.
8. Niezależnie od doręczenia Informacji Przedumownych przed zawarciem Umowy, Dostawca usług ma obowiązek dostarczyć Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na każde jego żądanie i w okresie obowiązywania Umowy, Informacje Przedumowne, na papierze lub innym Trwałym nośniku wskazanym przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta.
9. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta (numer umowy), który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w E-BOK.
10. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

§ 3.

1. Dostawca usług - przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami - oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług w zawarciu umowy oraz we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu Abonenta, według wyboru Abonenta.
2. Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia Umowę, Regulamin, Cennik oraz zwięzłe podsumowanie warunków Umowy, w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
3. Dostawca usług zapewnia udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami polegającymi w szczególności na **a)** zapewnieniu w wybranym BOK, obsługi Abonentów z niepełnosprawnością narządu ruchu, **b)** zapewnieniu w wybranym BOK, obsługi osoby niewidomej lub słabowidzącej; osoby niesłyszącej albo niemówiącej (z pomocą tłumacza polskiego

języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, z zastrzeżeniem wcześniejszego umówienia wizyty z tłumaczem polskiego języka migowego.)

4. Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług ma obowiązek doręczyć Informację Przedumowne, Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy oraz Umowę, a także informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, świadczonych Usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób, w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania i doręczyć na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
5. Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Dostawca usług ma obowiązek doręczyć, na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, informacje o danych zawartych na fakturze wraz z wykazem Usług oraz wykaz zrealizowanych Usług, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
6. W razie uzasadnionych wątpliwości co do uprawnień przysługujących Abonentom z niepełnosprawnościami, Dostawca usług może zażądać od Abonenta zgłaszającego uprawnienia Abonenta z niepełnosprawnością, okazania dokumentu potwierdzającego okresową lub trwałą niepełnosprawność.

III. Jakość i funkcjonalność Usług

§ 4.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu wedle minimalnych transferów od i do Sprzętu określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach, 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
2. Postanowienia dotyczące zapewniania jakości świadczonych Usług nie będą stosowane w odniesieniu do następujących dni: 24 grudnia, 31 grudnia, 1 stycznia oraz innych dni, w których wystąpią zdarzenia powodujące istotne zwiększenie poziomu ruchu telekomunikacyjnego do/od Abonentów Sieci.
3. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu oraz Usługi mobilnego Internetu dla danych pobieranych i wysyłanych we własnej sieci, zgodnie z tabelami określonymi w cennikach. Tabele określają:
 - a) **prędkości minimalne** – najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu,
 - b) **prędkości zwykle dostępne** – prędkość zwykle dostępna w okresie doby albo w okresie godzin szczytu w korzystaniu z Usługi dostępu do Internetu,
 - c) **prędkości maksymalne** – najwyższa prędkość, jakiej może oczekiwać przez co najmniej pewien czas Abonent w przypadku Usługi dostępu do Internetu lub Usługi mobilnego Internetu,
 - d) **prędkości deklarowane** – prędkość inna niż minimalna, zwykle dostępna i maksymalna, o ile jest stosowana w odniesieniu do Usługi dostępu do Internetu lub Usługi mobilnego Internetu.
4. Prędkości wskazane w cennikach mogą nie być miarodajne w sytuacjach niezależnych od Dostawcy usług, takich jak rodzaj wykorzystywanego Sprzętu, jego kategoria i oprogramowanie, wykorzystywana technologia sieciowa, siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, czynniki wpływające na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynków), działanie aplikacji w tle (aplikacje i ich automatyczne aktualizacje, aktualizacje systemu komputerowego, aktualizacje programu antywirusowego, komunikatory, programy i programy pocztowe), działanie zapór sieciowych, niskie parametry techniczne karty sieciowej, rodzaj wykorzystywanej karty SIM, obciążenie procesora urządzenia końcowego, odległości urządzenia końcowego od routera, korzystanie z Sieci przez kilka osób jednocześnie, brak zasilania bateryjnego w urządzeniu końcowym Abonenta (niezarządzanym przez Dostawcę usług), wiele otwartych kart przeglądarek internetowych, obecność aktywnych łączy VPN. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej Certyfikowanego przez UKE pomiaru prędkości internetu pod adresem cik.uke.gov.pl, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług, podłączonego kablowo do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizji oraz Usług telefonii oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV oraz telefonii VOIP) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi dostępu do Internetu.

§ 5.

1. Dostawca usług podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, w tym m.in.:

- a) zapewnia poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, w tym ustanawia zasady bezpiecznego przetwarzania danych;
- b) eliminuje przekaz Komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
- c) przerywa lub ogranicza świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie Komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- d) informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
- e) informuje 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;
- f) publikuje na stronie internetowej informacje o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z usług komunikacji elektronicznej, rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym oraz o przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
- g) zapewnia poprawność i wiarygodność numeru inicjującego połączenie głosowe realizowane przez Abonenta;
- h) zapewnia, że Abonent może zainicjować połączenie głosowe wyłącznie z numeru, który został przydzielony Abonentowi w Umowie, w szczególności numerów krajowych przydzielonych w drodze decyzji Prezesa UKE lub udostępnionych lub przeniesionych od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego;
- i) ukrywa identyfikację numeru połączeń głosowych w ruchu krajowym, gdy zachodzi podejrzenie CLI spoofing, w przypadku braku zgodności z bazą numerów przeniesionych, bazą numerów udostępnionych i Tablicami Zagospodarowania Numeracji prowadzonymi przez UKE.

2. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Dostawca usług albo Dostawca usług i Polkomtel (w przypadku Usługi mobilnego Internetu oraz Usługi głosowej) stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

IV. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości

§ 6

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony, z zastrzeżeniem że umowa zawierana z Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta nie może być zawarta na okres dłuższy niż 24 miesiące.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług **(a)** w BOK, **(b)** poza lokalem Dostawcy usług, **(c)** na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. W przypadku zawierania Umowy w BOK Dostawcy usług lub poza lokalem Dostawcy usług, Dostawca usług ma uprawnienie do żądania od Abonenta okazania dokumentu tożsamości w trakcie zawierania Umowy w BOK Dostawcy usług albo okazania mDowodu. Przez okazanie mDowodu rozumie się porównanie danych podanych w Umowie z danymi wskazanymi mDowodzie w jeden ze sposobów poniżej.
 - a. wizualnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel z widocznym zdjęciem oraz hologramem zmieniającym barwę, datą ostatniej aktualizacji danych, zegarem wskazującym aktualną datę i godzinę, ruchomym elementem graficznym prezentującym biało-czerwoną flagę oraz grafikami tła umieszczonymi za danymi osobowymi;
 - b. funkcjonalnej – poprzez okazanie przez Abonenta mDowodu w Aplikacji mObywatel oraz wyświetlenie przez Abonenta certyfikatu bądź uruchomienie wybranej przez Dostawcę usług funkcji Aplikacji mObywatel;
 - c. kryptograficznej – poprzez zeskanowanie przez Abonenta w Aplikacji mObywatel wygenerowanego przez Dostawcę kodu QR.

4. W przypadku Umowy zawieranej na odległość, Dostawca usług ma uprawnienie do potwierdzenia danych Abonenta, z użyciem środków identyfikacji elektronicznej, wykorzystywanych do weryfikacji tożsamości przez Dostawcę usług. O dostępnych środkach identyfikacji elektronicznej Dostawca usług poinformuje Abonenta w chwili zawierania Umowy zawieranej na odległość.

§ 7.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu taryfowego i lokalizacji.
2. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
4. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną danymi których może zażądać Dostawca usług, są:
 - a) nazwisko i imię (imiona),
 - b) numer ewidencyjny PESEL lub numer dowodu i seria dowodu tożsamości – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - c) w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą - informację o wpisie do CEIDG w tym numer NIP,
 - d) adres e-mail oraz numer telefonu – dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych a ponadto celem wykonania Umowy w części jakiej Abonent wniósł o prowadzenie komunikacji z Dostawcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w tym w szczególności wiadomości e-mail.
5. W przypadku Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną, danymi, których może zażądać Dostawca usług są: (a) nazwa, (b) numer REGON lub numer NIP lub numer KRS, (c) dane osób reprezentujących Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną, w tym dane określone w ust. 4 lit. a) i b) powyżej.
6. Poza danymi o których mowa w ust. 4 i 5 powyżej, Dostawca usług może żądać innych danych niezbędnych do świadczenia Usług lub obsługi Umowy.
7. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
 - c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, jeżeli realizacji przyłącza telekomunikacyjnego jest niezbędna do świadczenia Usługi, w tym podłączenia do Sieci Dostawcy usług.
8. Dostawca usług rozpoczyna świadczenie Usług na rzecz Abonenta po zweryfikowaniu tożsamości Abonenta.
9. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia zabezpieczenia w postaci Kaucji, w trakcie zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania, jeżeli Dostawca usług poweźmie uzasadnione wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Dostawcy usług, w sytuacjach gdy Abonent lub Zamawiający:
 - a) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia podania danych, o których mowa w ust. 4,5,6 powyżej;
 - b) podane dane o których mowa w ust 4,5,6 powyżej, okażą się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w procesie składania wniosku o zawarcie Umowy;
 - c) podane dane o których mowa w ust 4,5,6 powyżej, okażą się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w czasie trwania Umowy;
 - d) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 - e) otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikających z danych uzyskanych przez Dostawcę w sposób określony w ust. 7 pkt b) powyżej, w stopniu niskim, średnim lub wysokim;
 - f) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji płatniczej;

- g) odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji tożsamości w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie, w sposób określony w ust. 6 pkt c) powyżej;
 - h) korzysta z usług takich jak: Roaming międzynarodowy; połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS;
 - i) wykonuje połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS wysyłane na numery specjalne lub gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczy wysokość Limitu Kredytowego określonego w Cenniku albo Regulaminie Promocji albo w Umowie;
 - j) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
10. Wysokość Kaucji określa Cennik lub Regulamin Promocji. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy usług.
 11. Osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy lub Abonent zobowiązani są wpłacić Kaucję na żądanie Dostawcy usług w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie na rachunek bankowy wskazany w eBOK lub na fakturze.
 12. W czasie obowiązywania Umowy Dostawca usług jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług i innych usług świadczonych na podstawie Umowy z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Dostawcy usług pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
 13. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik albo Regulamin Promocji, chyba że kwota Limitu Kredytowego została określona w Umowie.
 14. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego Dostawca usług w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług
 15. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie złożenia Kaucji – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.

V. Zasady korzystania ze Sprzętu, jego zwrotu oraz zasady wydawania duplikatu Karty SIM § 8.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie prawidłowego wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole wykonania Instalacji/usługi i wydania Sprzętu.
3. Przygotowanie lokalu, miejsca instalacji oraz dostępu do energii elektrycznej dla sprzętu należy do Abonenta.
4. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
5. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Dostawcę.
6. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
7. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
8. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
9. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
10. Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojnia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.
11. W przypadku, gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta

Sprzętu. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Sprzętu, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Biurze Obsługi Klienta. Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

12. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
13. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności
14. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer BOK lub osobiście w BOK, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
15. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 14 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z wszystkich Usług, nie przerywając naliczania opłaty abonamentowej. Dostawca usług może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 16 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
16. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcy usług o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej karty SIM i nowego Numeru w Sieci, następuje w terminie do 10 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.
17. Przed wydaniem kolejnej karty SIM, Dostawca usług weryfikuje czy numer PESEL podany przez Abonenta będącego osobą fizyczną jest zastrzeżony.
18. Dostawca usług odmawia wydania kolejnej karty SIM, jeżeli w chwili weryfikacji podany przez Abonenta numer PESEL jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL lub w przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, z uwagi na cofnięcie zastrzeżenia numeru PESEL, trwającej dłużej niż 15 minut.
19. W przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL, innej niż wywołana cofnięciem zastrzeżonego numeru PESEL, Dostawca usług, po ponownej nieudanej próbie dokonania weryfikacji może:
 - a) odmówić wydania kolejnej karty SIM do czasu przywrócenia dostępności systemu albo
 - b) wydać kolejną kartę SIM, z zachowaniem należytej staranności przy weryfikacji tożsamości abonenta i udokumentować dokonanie tej weryfikacji, chyba że inny dokument służący do identyfikacji Abonenta w Sieci został wydany w czasie trwania niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL.

VI. Okres rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności, windykacja

§ 9.

1. Opłaty za świadczenie Usługi rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.
2. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. Okres Rozliczeniowy liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej. Rozliczenia mogą być dokonywane w okresach rozliczeniowych bezpośrednio następujących po okresie rozliczeniowym, którego dotyczą lub w okresach późniejszych, jeśli ich wcześniejsze dokonanie nie było możliwe z przyczyn nie zależnych od Dostawcy.
3. Okres Rozliczeniowy dla Usługi mobilnego Internetu liczony jest od dnia dokonania Aktywacji Podstawowego Pakietu Danych dla danej Karty SIM. Opłaty za Podstawowe Pakiety Danych rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Cenniki, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
4. Abonenci przy podpisaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Aktywacji zobowiązani są do zapłaty opłaty aktywacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i nie jest wymagana instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany Pakietu taryfowego, wówczas obciążony

zostanie opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie (dla każdej z wybranych Usług) lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.

5. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.
6. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub aktywowane.
7. Opłaty za Dodatkowe Pakiety Danych naliczane są za każde Doładowanie Limitu Danych o Dodatkowy Pakiet Danych, oraz doliczane są do faktury za Okres Rozliczeniowy w którym nastąpiło udostępnienie dla danej Karty SIM Dodatkowego Pakietu Danych.
8. Wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w danym Okresie Rozliczeniowym rozliczana będzie w następującej kolejności:

- (1) nocny pakiet danych (jeśli aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00,
- (2) Podstawowy Pakiet Danych,
- (3) Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był Aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).

§ 10.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku oraz w EBOK.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.
3. W przypadku nie otrzymania przez Abonenta Rachunku do dziesiątego dnia miesiąca Abonent zobowiązany jest, w terminie do 7 dni, o wystąpienie do Dostawcy usług o doręczenie duplikatu Rachunku.
4. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
5. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telefonii lub Usług głosowych, Dostawca usług zablokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca ograniczy możliwość wyświetlania stron internetowych w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach na ekranie urządzenia w przeglądarce internetowej, W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telewizji, Dostawca usług ograniczy dostęp do Programów w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach na ekranie urządzenia, na którym oglądane są przez Abonenta Usługi telewizji. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi telefonii lub Usługi głosowej, Abonent będzie mógł korzystać wyłącznie z połączeń na numery alarmowe. Zawieszenie świadczenia Usługi dostępu do Internetu lub Usług telewizji będzie polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.
6. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe za opóźnienie.
7. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
8. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności wyświetlenie informacji dotyczących płatności na ekranie komputera, kontakt listowny, telefoniczny, bezpośredni lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
9. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz kar umownych.
10. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Dostawca usług wyliczy Abonentowi kwotę należnej Dostawcy kwoty oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym na wskazany w umowie adres korespondencyjny wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności.
11. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego nie dotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w

terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji.

12. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratałną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.
13. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi-dłużnikowi.
14. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

VII. Usługa telefonii w sieci stacjonarnej oraz komórkowej (Usługa głosowa)

§11.

1. W przypadku Usługi telefonii, Dostawca usług świadczy Usługę telefonii, w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych, w przypadku Usług głosowych, Dostawca usług świadczy Usługę głosową w sieci Polkomtel. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta. Abonent ma prawo żądać od Dostawcy usług (a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych Usług z dodatkowym świadczeniem (b) umożliwienia określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi z dodatkowym świadczeniem albo ceny za połączenie, w przypadku gdy usługa jest rozliczana za całe połączenie oraz nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących, jeżeli cena przekracza cenę maksymalną wskazaną przez Abonenta, (c) określenia progu kwotowego dla Usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem że Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Informacja o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu będzie przekazywana: (i) w przypadku Usługi głosowej, za pośrednictwem wiadomości SMS na numer Abonenta. Obowiązek poinformowania o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany z chwilą otrzymania potwierdzenia wysłania i otrzymania SMS o osiągnięciu progu kwotowego w centrum SMSC obsługiwany przez Dostawcę usług do zarządzania wiadomościami SMS, (ii) w przypadku Usługi telefonii – poprzez wykonanie co najmniej 3 prób połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
2. Jeżeli Abonent nie określi progu kwotowego z proponowanych przez Dostawcę usług, próg ten wynosi 35 złotych w Okresie Rozliczeniowym. Po osiągnięciu progu kwotowego, świadczenie Usług z dodatkowym świadczeniem, które wiążą się z obowiązkiem zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego niż już osiągnięty progu kwotowego spośród tych oferowanych przez Dostawcę usług.
3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa.
4. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie w komunikacji elektronicznej.
5. W przypadku Usługi telefonii oraz Usługi głosowej, umieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy komunikacji elektronicznej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (a) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (b) nazwiska i imion Abonenta, (c) w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej - nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci albo w przypadku Usługi głosowej - nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania. Dostawca usług poinformuje

Abonenta o przekazaniu jego danych innemu przedsiębiorcy, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

6. Dostawca usług informuje Abonenta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcę na Prawach Konsumenta, o poziomie wykorzystania limitu zużycia Usługi telefonii lub Usługi głosowej, jeżeli są one rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych Danych lub jednostek taryfikacyjnych, w tym:
 - a) o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usługi głosowej lub Usługi telefonii - przed osiągnięciem tego limitu;
 - b) o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi głosowej lub Usługi telefonii - niezwłocznie po wykorzystaniu tego limitu.
7. W odniesieniu do Usług telefonii, Dostawca usług wykonuje 3 próby połączenia z Abonentem, w celu poinformowania o zdarzeniach z ust. 6, w okresie 24 godzin przed osiągnięciem limitu lub nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania limitu - po jego wykorzystaniu.
8. W odniesieniu do Usługi głosowej, Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość weryfikacji stanu limitu zużycia Usługi głosowej, po wpisaniu odpowiedniego kodu USSD i naciśnięciu przycisku inicjowania połączenia a Dostawca usług przekazuje informacje o pozostałej do wykorzystania ilości wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, przysyłając wiadomość tekstową.
9. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie Usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniechania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Sprzętu.
10. Dostawca usług oraz Polkomtel (w zakresie Usługi głosowej oraz Usługi mobilnego Internetu) gromadzą dane o lokalizacji Sprzętu, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usługi telefonii lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Sprzętu inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.

VIII. Usługa mobilnego Internetu

§12.

1. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługujący Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
2. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty abonamentowej lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32 kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Dostawcę Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty abonamentowej lub dokonania Doładowania Limitu Danych.
3. Dostawca usług informuje Abonenta będącego Konsumentem albo Przedsiębiorcę na Prawach Konsumenta, o poziomie wykorzystania limitu zużycia Usługi mobilnego Internetu:
 - a) o zbliżającym się osiągnięciu Limitu Danych - przed osiągnięciem Limitu Danych,
 - b) o całkowitym wykorzystaniu Limitu Danych - niezwłocznie po wykorzystaniu Limitu Danych
4. Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość weryfikacji stanu Limitu Danych, po wpisaniu odpowiedniego kodu USSD i naciśnięciu przycisku inicjowania połączenia a Dostawca usług przekazuje informacje o pozostałej do wykorzystania ilości wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, przysyłając wiadomość tekstową.
5. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może doładować Limit Danych.
6. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w fakturze VAT wystawionej za Okres Rozliczeniowy, w którym Dostawca usług wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer lub osobiście w BOK, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
8. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 7 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi mobilnego Internetu, nie przerywając naliczania opłaty

abonamentowej. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 9 zdanie pierwsze poniżej, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.

9. Na wniosek Abonenta złożony w BOK, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcy usług o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM zgodnie z warunkami określonymi w § 8 Regulaminu.
10. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, za wyjątkiem uprawnienia do kierowania ruchem z Sieci za pośrednictwem sieci typu hotspot. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Dostawcy usług, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i Sprzętu związanego z realizacją Usługi mobilnego Internetu.
11. Abonent zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych dostawców usług.

IX. Usługa telewizji.

§ 13.

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego Usługi telewizji, Dostawca usług udostępnia Abonentowi Programy i/lub Usługi Dodatkowe. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych Usług Dodatkowych, Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu Taryfowego, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty, a zmiana ta nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy lub świadczenia, mogą w każdej chwili zostać wycofane na wniosek Abonenta.
2. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Taryfowego, Dostawca usług zobowiązuje się do udostępniania Abonentowi Programów oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego pakietu (tzw. Programy i Świadczenia Gwarantowane) oraz dodatkowych, zmiennych i rotujących w czasie obowiązywania Umowy Programów i świadczeń (tzw. Programy i świadczenia Niegwarantowane). Opis i wyszczególnienie Programów i Świadczeń Gwarantowanych oraz udostępnionych na dzień podpisania Umowy, Programów Niegwarantowanych, są zamieszczone w Wykazie Programów.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w ustalonej przez siebie kolejności, w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości lub pozycji na liście kanałów nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonentowi będą informowani, na stronie internetowej Dostawcy usług.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów oraz zmiany ramówki Programów.
5. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
8. Dostawca usług oprócz dostępu do Programów świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: VoD (Video on Demand), EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług.
9. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Taryfowy obejmuje Programy, zawierające treści erotyczne, Dostawca usług udostępnia je Abonentowi po wcześniejszym objęciu tych Programów, Blokadą rodzicielską.
10. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
 - a) VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD, Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Dostawcę usług) w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Abonent nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Dostawca usług stosuje odpowiednie środki techniczne;
 - b) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez

ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji. W celu ochrony przedmiotowych treści Dostawca usług stosuje odpowiednie środki techniczne.

11. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji są przez Dostawcę usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:
 - a) VOD – w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadania telewizora o odpowiednim standardzie umożliwiającym korzystania z przekazanego STB;
 - b) EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadania telewizora o odpowiednim standardzie umożliwiającym korzystania z przekazanego STB.

§ 14.

1. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta, Usługę nagrywarki sieciowej. Abonent uzyskuje dostęp do dokonanych na jego zlecenie nagrań z poziomu dowolnego urządzenia końcowego. Zlecone nagranie, Abonent może odtwarzać przez strumieniową transmisję danych na dekodерze, bez możliwości pobrania go na stałe do pamięci urządzenia końcowego ani dalszego przenoszenia go na inne urządzenia.
2. Usługa nagrywarki sieciowej świadczona jest zgodnie z wybranym Pakietem Taryfowym oraz zgodnie z wybranymi Programami.
3. Możliwość korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej ograniczona jest wyłącznie do wybranych przez Dostawcę usług, Programów, cechujących się największą popularnością i ustabilizowaną pozycją rynkową, objętych zakresem świadczonych w ramach Umowy usług telewizyjnych. Lista Programów z Usługą nagrywarki sieciowej, zostanie udostępniona w chwili zawarcia Umowy. Dostawca usług może zmienić dostępność nagrywarki sieciowej na kanałach wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: wymogi nadawców, utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców. O zmianach takich Abonenci będą informowani poprzez powiadomienie na stronie www Dostawcy usług na 14 dni przed wprowadzeniem zmiany, chyba że zachowanie tego terminu nie będzie możliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług. Zmiany te nie są traktowane jako zmiana Umowy.
4. Abonent dokonuje wyboru określonej w Umowie liczby Programów, w stosunku do których świadczona ma być Usługa nagrywarki sieciowej, według udostępnionej przy zawieraniu Umowy listy Programów. Informacja o możliwości skorzystania z Usługi nagrywarki sieciowej w stosunku do określonego Programu widoczna będzie w EPG STB lub TV Panelu na urządzeniu końcowym.
5. W okresie obowiązywania Umowy, Abonent ma możliwość:
 - a) złożenia rezygnacji ze świadczenia Usługi nagrywarki sieciowej w stosunku do wybranego wcześniej Programu;
 - b) zamiany dotychczas objętego Usługą nagrywarki sieciowej Programu na inny, według aktualnie obowiązującej listy Programów;
 - c) rozszerzenia zakresu świadczenia Usługi nagrywarki sieciowej na kolejne Programy, według aktualnie obowiązującej listy Programów
 - i zmiany te nie są traktowane jako zmiana Umowy.
6. Korzystanie z Usługi nagrywarki sieciowej inicjowane jest przez wybór odpowiedniej opcji dostępnej w menu STB lub w aplikacji umożliwiającej zlecenie nagrań z poziomu urządzenia końcowego. W ten sam sposób następuje zakończenie korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej.
7. W ramach świadczenia Usług nagrywarki sieciowej, na zlecenie Abonenta, możliwe jest nagrywanie przyszłych, kolejnych według EPG audycji, od momentu dokonania przez Abonenta wyboru Programów, które mają zostać nagrane.
8. Nagrywanie Programu dokonywane jest linearnie, bez wprowadzania jakichkolwiek zmian w treści zwiłokrotnianej audycji.
9. W ramach udostępnianej Usługi nagrywarki sieciowej, Abonent, ma możliwość korzystania z usługi nagrywania liniowego lub przestrzeni na prywatne nagrania Abonenta.
10. W ramach przestrzeni na prywatne nagrania Abonenta, wraz ze stopniowym wykorzystywaniem dostępnej dla Abonenta pojemności przestrzeni dyskowej, do Abonenta przesyłane są komunikaty o dostępnych zasobach na dokonanie nagrania:
 - a) pozostałej ilości nagrań możliwych do wykonania albo
 - b) pozostałego czasu na możliwe do wykonania nagrania albo
 - c) pozostałej pojemności przestrzeni dyskowej.
11. Wraz z wyczerpaniem dostępnej dla Abonenta pojemności przestrzeni dyskowej, nagrywanie, po uprzednim wysłaniu do Abonenta komunikatu o braku wystarczających zasobów na dokonanie nagrania, o których mowa w punkcie poprzedzającym, zostaje automatycznie wstrzymane. By dokonać kolejnych nagrań, Abonent musi trwale usunąć z dostępnej dla niego pojemności przestrzeni dyskowej wcześniej wykonane nagrania, wybierając odpowiednią opcję w

menu STB lub innego urządzenia.

12. Abonent ma możliwość zwiększenia dostępnej dla niego pojemności przestrzeni na prywatne nagrania Abonenta, poprzez zakup dodatkowej pojemności przestrzeni dyskowej na prywatne nagrania Abonenta, według cen określonych w Cenniku.
13. Abonent może korzystać ze zwielokrotnionych w ramach korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej treści wyłącznie w zakresie dozwolonego użytku osobistego, w sposób niełączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter, nie jest dostępny dla większej, nieograniczonej grupy osób. Abonent nie może udostępniać zwielokrotnionych treści osobom trzecim oraz wykorzystywać Usługi nagrywarki sieciowej do celów zarobkowych.
14. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi nagrywarki sieciowej zgodnie z prawem polskim i międzynarodowym, dobrymi obyczajami, postanowieniami Regulaminu.
15. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za zwielokrotniane na zlecenie Abonenta i przechowywane w ramach dedykowanej mu pojemności przestrzeni dyskowej nagrania, w szczególności w zakresie ewentualnych roszczeń podmiotów uprawnionych z tytułu praw autorskich i praw pokrewnych, wynikających z korzystania z nagrań w sposób niezgodny z Regulaminem.

X. Zmiana dostawcy Usług, Wykaz wykonanych Usług

§ 15.

1. Abonent ma prawo do:
 - a) nieodpłatnej zmiany dostawcy Usługi dostępu do internetu i zachowania ciągłości świadczonej Usługi dostępu do Internetu, z zastrzeżeniem że zmiana nie może trwać dłużej niż 1 dzień roboczy od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą,
 - b) zgłoszenia żądania, zmiany dostawcy Usług telefonii lub Usług głosowej, wraz z przeniesieniem Numeru do istniejącej sieci innego operatora na (i) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych, (ii) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych, z zastrzeżeniem że przeniesienie Numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą.
2. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii lub Usługi głosowej, ma prawo do nieodpłatnego przeniesienia Numeru przydzielonego w ramach Sieci Dostawcy usług na:
 - a) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
 - b) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
3. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym w ust. 1-2 powyżej, Abonent określa tryb zmiany dostawcy:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Regulaminie;
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z Umowy i/lub Cennika.
4. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Regulaminie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Dostawcy usług, w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie wskazane w § 22 ust. 19 Regulaminu.
5. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej, z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, Abonent będzie zobowiązany do rozliczenia z Dostawcą usług, na zasadach określonych dotychczas w Umowie lub Cenniku, w tym w szczególności:
 - a) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej z zachowaniem okresu wypowiedzenia – do zapłaty opłat abonamentowych należnych do czasu rozwiązania Umowy,
 - b) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu lub przeniesienia Numeru wraz ze zmianą dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej, na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych – do zapłaty opłat abonamentowych do końca okresu obowiązywania Umowy.
6. Wypowiedzenie Umowy w zakresie Usługi dostępu do Internetu w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę.

7. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w ust. 1 – 2 powyżej, Dostawca usług nie pobierze od Abonenta innych dodatkowych opłat.
8. Dostawca usług, będzie zobowiązany świadczyć Usługę dostępu do Internetu, Usługę telefonii lub Usługę głosową na dotychczasowych warunkach aż do terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą. W przypadku gdy świadczenie Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej nie nastąpi w terminach wskazanych w ust. 1 powyżej, dotychczasowy dostawca, kontynuuje świadczenie Usług dostępu do Internetu, Usług telefonii lub Usługi głosowej.
9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej przez nowego dostawcę, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym dostawcą, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu dostawcy usługi będzie bezskuteczne, z uwagi na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, a umowę z nowym dostawcą będzie uważać się za niezawartą.
10. W przypadku, gdy:
 1. w procesie zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usługi jest dostawcą, do którego Usługa dostępu do Internetu miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu w ustalonym terminie,
 2. w procesie zmiany dostawcy Usługi telefonii lub Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru, Dostawca usług jest dostawcą, od którego Usługa telefonii lub Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi telefonii lub Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru w ustalonym terminie
 - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych (miesięcznych) za Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usług. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej, do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi telefonii lub Usługi głosowej lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Usługi Telefonii lub Usługi głosowej.
11. W przypadku gdy Abonent korzysta z Usługi głosowej oraz Usługi mobilnego Internetu, realizacja uprawnień do zmiany dostawcy usługi jest realizowana jak dla Usługi głosowej wraz z przeniesieniem Numeru.
12. W przypadku Usługi telefonii lub Usługi głosowej, Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego Numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, chyba że Abonent zrzekł się tego prawa lub doręczenia Abonentowi informacji o przejęciu zobowiązań Dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykonywania zasobów numeracji.

§ 16.

1. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych Usługach z podaniem w przypadku Usług dostępu do Internetu, Usług mobilnego Internetu, Usług telefonii oraz Usług głosowych, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. W przypadku Usług z dodatkowym świadczeniem, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych Usług:
 - a) numer wykorzystywany do świadczenia Usługi z dodatkowym świadczeniem;
 - b) informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której udostępniony jest rejestr numerów dla Usług z dodatkowym świadczeniem;
 - c) informację o możliwości złożenia żądania blokowania numerów dla Usług z dodatkowym świadczeniem.
3. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii lub Usług głosowych, dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii lub w Cenniku dla Usług głosowych, wraz z Rachunkiem wystawionym za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania Abonenta.
4. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii lub Usług głosowych obejmuje dane za okres począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu.
5. Jeżeli Abonent złoży reklamację na Usługę telefonii lub Usługę głosową i reklamacja ta zostanie uwzględniona, opłata pobrana za dostarczenie szczegółowego wykazu Usług telefonii lub Usług mobilnych, zostanie zwrócona.

XI. Obowiązki Stron i zasady odpowiedzialności

§ 17.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług,
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem Usług,
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu, chyba że zostało spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę.
 - d) uszkodzenia okablowania lub przyłącza abonenckiego na terenie nieruchomości Abonenta, chyba że zostało spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada;
 - e) nieprawidłowe funkcjonowanie instalacji sieciowych wewnątrz lokalu będących własnością Abonenta;
 - f) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - g) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Regulaminie, poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości jak poniżej.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty abonamentowej (miesięcznej) liczonej według Rachunków z ostatnich 3 Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej (miesięcznej).
5. Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług wyznaczonego terminu Aktywacji, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej (miesięcznej).
6. Odszkodowanie płatne jest w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
7. Rozpatrzenie wniosku o wypłatę odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 20 - § 22 Regulaminu.
8. W celu dokonywania zgłoszeń dotyczących wiadomości SMS, co do których istnieje podejrzenie, że ich treść wyczerpuje znamiona Smishingu, Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego wysyłania wiadomości SMS na właściwy w tym celu numer skrócony 8080 do CSIRT NASK.
9. Dostawca usług za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację niezwłocznie blokuje wiadomość SMS zawierającą treść zgodną z treścią wzorca przekazanego mu przez CSIRT NASK wraz z informacją o wystąpieniu Smishingu.
10. Dostawca usług zaprzestaje blokowania wiadomości SMS, o których mowa w ust. 9 niezwłocznie po otrzymaniu informacji z CSIRT NASK o niecelowości dalszego blokowania bądź o uznaniu treści odpowiedniego wzorca za wiadomość niestanowiącą Smishingu.
11. Dostawca usług za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację może również blokować wiadomości SMS oraz wiadomości MMS zawierające treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca wiadomości przekazanego przez CSIRT NASK.
12. Dostawca usług blokuje wiadomości SMS, zawierające nadpis albo wariant nazwy lub skrótu użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, które nie zostały wysłane przez integratora usług SMS wpisanego w wykazie integratorów usług SMS dla podmiotów publicznych, nie później niż w terminie 3 dni od dnia wpisania nadpisu lub wariantu nazwy lub skrótu w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych.
13. W celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu Dostawca usług blokuje połączenie głosowe albo ukrywa identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego.
14. Dostawca usług blokuje dostęp do numeru lub usługi w terminie nie krótszym niż 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE nakładającej na niego taki obowiązek, wydanej w celu ochrony użytkowników końcowych przed nadużyciami w komunikacji elektronicznej. Jeżeli decyzja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym tak przewiduje, Dostawca usług wstrzymuje pobieranie opłat za połączenia lub usługi zrealizowane po upływie terminu 6 godzin od momentu ogłoszenia decyzji Prezesa UKE.
15. Abonent, którego wiadomość SMS została zablokowana, może wnieść sprzeciw wobec tego zablokowania na adres do doręczeń elektronicznych Prezesa UKE.

§ 18.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Informacji Przedumownych, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się Smishingu lub CLI Spoofingu, a nadto stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego albo dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej.
3. Dostawca usług eliminuje przypadki naruszeń i nadużyć wskazanych w ust. 1-2 powyżej, niezwłocznie od ich wykrycia.
4. Dostawca usług eliminuje naruszenia i nadużycia o których mowa w ust. 1-2 powyżej, poprzez wprowadzenie przez Dostawcę Karty SIM Abonenta w stan nieaktywny i przesłaniu na Numer przypisany dla danej Karty SIM za pośrednictwem jednej wiadomości SMS informacji/oświadczenia o rozwiązaniu Umowy przez Dostawcę usług, z winy Abonenta.
5. Korzystając z Usług, Abonentowi zabrania się:
 - a) naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - c) rozpowszechniania przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - d) rozpowszechniania informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. SPAM),
 - e) korzystania z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci,
 - f) działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania,
 - g) dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - h) rozpowszechniania wirusów komputerowych,
 - i) stosowania sprzętu, który nie posiada zabezpieczeń chroniących przed dostępem osób trzecich,
 - j) posługiwania się Kartą SIM z wykorzystaniem Sprzętu nieposiadającego dokumentu lub znaku stwierdzającego zgodności tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa lub kradzionego.
6. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
 - b) zainstalowanie zabezpieczeń danych oraz aktualizowanie oprogramowania własnych urządzeń mających dostęp do sieci internetowej,
 - c) stosowanie do E- BOK, TV Panelu oraz innych aplikacji hasła lub haseł wymagających podania w celu zalogowania się i skorzystania z funkcjonalności E-BOK oraz innych aplikacji,
 - d) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, różnych haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
 - e) nieujawnianie osobom trzecim PIN lub PUK.
 - f) w przypadku posiadania routera bezprzewodowego – zastosowanie klucza sieciowego WPA2 do sieci bezprzewodowej o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne,
 - g) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
7. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się przez Abonenta nadużycia w komunikacji elektronicznej, to jest w szczególności:
 1. generowania Sztucznego Ruchu,
 2. Smishingu,
 3. CLI Spoofingu,
 4. stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych oraz wariantów tych nazw i skrótów, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego,
 5. dokonania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej
 – Abonent zobowiązuje się zapłacić Dostawcy usług karę umowną w wysokości określonej w Cenniku, za każdy przypadek nadużycia, co nie stoi na przeszkodzie uprawnieniu Dostawcy usług do żądania od Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej – na zasadach ogólnych, w przypadku, gdy szkoda poniesiona przez Dostawcę usług przewyższy wysokość kary umownej zastrzeżonej w Cenniku.

XII. Usługa serwisowa**§ 19.**

19

Fundusze
EuropejskieRzeczpospolita
PolskaDofinansowane przez
Unię EuropejskąKRAJOWY
PLAN
ODBUDOWY

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
 - b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii,
 - c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
 - a) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
 - b) e-mailem na adres BOK wskazany na stronie internetowej Dostawcy usług
 - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta Pakietem taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność; będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem; w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
7. Wymiana Karty SIM następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Karcie SIM, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z Umową.

XIII. Reklamacje.

§ 20.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu dni) od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;

- f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej, czy osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, BOK rozpatrujące reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. f) powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. Dostawca rejestruje informacje o usługach, które nie zostały przez niego wykonane w związku z wykonywaniem obowiązków i uprawnień: (a) blokowania i zaprzestawiania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, (b) blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, (c) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu, (d) blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK - w zakresie umożliwiającym rozpatrzenie reklamacji. Informacje są przechowywane przez Dostawcę przez okres 12 miesięcy od dnia, w którym usługa miała być wykonana, a w przypadku wniesienia reklamacji - przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu.

§ 21.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę BOK i jego adres,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - f) dane identyfikujące upoważnienia upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 22.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej, albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa UKE, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 383 PKE. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa UKE znajdują się na stronie internetowej UKE.

XIV. Wypowiedzenie, rozwiązanie i odstąpienie od Umowy oraz odszkodowanie należne Dostawcy usług w momencie rozwiązania Umowy

§ 23.

1. Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 7 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy prześle pocztą, pocztą elektroniczną na adres Dostawcy usług lub złoży osobiście w BOK, oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony, Dostawca usług doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności o zmianie warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na który Umowa została zawarta (w tym przedstawi Cennik obowiązujący Abonenta po automatycznym przedłużeniu Umowy), sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
2. W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy w Umowę na czas nieokreślony, Dostawca usług informuje Abonenta, raz do roku, o najkorzystniejszych oferowanych Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową, która uległa automatycznemu przedłużeniu w Umowę na czas nieokreślony.
3. Umowa może zostać rozwiązana za zgodą obu Stron. W porozumieniu rozwiązującym Umowę, Strony ustalają zasady rozwiązania Umowy, zwrotu Sprzętu oraz zasady dokonania wzajemnych rozliczeń z Umowy.
4. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę, z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia, na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga Strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę, wyłącznie z ważnych przyczyn. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, każdej ze Stron przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Dostawca usług może wypowiedzieć Umowę, bez zachowania okresów wypowiedzenia w przypadku gdy Abonent:
 - a) używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem;
 - b) używa urządzeń zakłócających działanie Sieci Dostawcy usług lub Polkomtela, w tym wpływających na bezpieczeństwo Usług lub Sieci Dostawcy usług albo Polkomtela;

- c) korzysta z Usług niezgodnie z Regulaminem oraz Umową, w tym kieruje do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych lub stosuje urządzenia umożliwiające dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Dostawcy usług;
 - d) udostępnia Usługi innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych, w tym związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych dostawców usług;
 - e) narusza postanowienia § 18 ust. 5 i ust. 7 Regulaminu - z zastrzeżeniem, że Dostawca usług nabywa uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, gdy wezwie Abonenta do zaniechania naruszeń wskazanych powyżej, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zaniechania naruszeń przez Abonenta i pomimo skierowania wezwania, Abonent nie zaniechał naruszeń albo termin na zaniechanie naruszeń bezskutecznie upłynął.
6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca usług może wezwać Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług może ograniczyć Abonentowi świadczenie usług.
 7. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telefonii lub Usług głosowych, Dostawca usług zablokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług ograniczy dostęp do stron www, w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach w przeglądarce internetowej na ekranie urządzenia. W przypadku ograniczenia świadczenia Usług telewizji, Dostawca usług ograniczy dostęp do Programów w tym poprzez wyświetlanie komunikatów o zaległościach na ekranie urządzenia, na którym oglądane są przez Abonenta Usługi telewizji.
 8. Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług, Abonent nie uiszcza opłaty za świadczenie Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Abonentowi takiego zawiadomienia, Dostawca usług zawiesi świadczenie nieopłaconej Usługi.
 9. W przypadku zawieszenia świadczenia Usługi telefonii lub Usługi głosowej, Abonent będzie mógł korzystać wyłącznie z połączeń na numery alarmowe. Zawieszenie świadczenia Usług dostępu do Internetu lub Usług telewizji będzie polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.
 10. Jeżeli Abonent uiszcza zaległe należności za świadczoną Usługę po ograniczeniu bądź zawieszeniu świadczenia Usługi, Dostawca usług wznowi świadczenie Usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Dostawca usług stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, w wysokości określonej w Cenniku.
 11. Jeżeli Abonent nie uiszcza należności za świadczoną Usługę w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Dostawca usług zawiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Dostawca usług wypowie Umowę z winy Abonenta. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Dostawcy usług będzie przysługiwało prawo do odszkodowania, na zasadach określonych w ust. 19 poniżej.
 12. Dostawca usług bezpłatnie doręcza Abonentowi powiadomienia, o których mowa w ust. 6, 8 i 11 powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
 13. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z uiszczeniem opłat za świadczone Usługi, Dostawca usług powiadomi Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług, z określeniem 14 -dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług zawiesi świadczenie na rzecz Abonenta Usługi, w stosunku do której Abonent pozostaje w zadłużeniu.
 14. Jeżeli Umowa stanowi Umowę zawieraną poza lokalem Dostawcy usług lub Umowę zawieraną na odległość, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w siedzibie bądź w BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres BOK, za pośrednictwem E-BOK lub formularza dostępnego na stronie internetowej Dostawcy usług, na adres mailowy Dostawcy usług, z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług, przy czym nadanie listu z oświadczeniem pisemnym, w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia, Abonent będący Konsumentem, zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych płatności, z zastrzeżeniem ust. 15 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem, Dostawca usług zwraca Abonentowi będącemu Konsumentem wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta będącego Konsumentem o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił lub sprzedał Abonentowi będącemu Konsumentem Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania.

15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14 powyżej, jeżeli Abonent będący Konsumentem złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
16. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może być złożone na piśmie lub przesłane pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej drugiej Strony. W przypadku gdy oświadczenie Abonenta jest przesyłane pocztą elektroniczną, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu w 1 wybrany sposób:
 - a) poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci mobilnej) wskazany w Umowie;
 - b) poprzez wykonanie połączenia na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci stacjonarnej) wskazany w Umowie, z zastrzeżeniem że Dostawca usług wykonuje tylko do 3 prób połączenia z Abonentem;
 - c) wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
17. Dostawca usług potwierdza na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, przesłane na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usług.
18. W przypadku wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy na Usługi dostępu do Internetu, w ramach której Dostawca usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z nazwą handlową lub znakiem towarowym Dostawcy usług, Abonent może żądać nieodpłatnego zapewnienia dostępu do tej poczty elektronicznej, przez okres 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy.
19. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony, przez Abonenta bądź Dostawcę usług z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent zapłaci na rzecz Dostawcy usług odszkodowanie w wysokości:
 - a) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Oплата abonamentowa za Usługę (brutto)**, które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy – z tytułu świadczenia Usługi;
 - b) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Oплата za udostępnienie Sprzętu (brutto)**, które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia Umowy – z tytułu udostępnienia Sprzętu.
20. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 19 powyżej, nie przysługuje Dostawcy usług w wypadku:
 - a) wypowiedzenia przez Abonenta będącego Konsumentem, Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do Sieci Dostawcy usług, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed Aktywacją, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Sprzęt;
 - b) przeniesienia numeru w następstwie cofnięcia przez Prezesa UKE prawa do wykorzystywania numeracji przez Dostawcę usług.
21. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta umowy w stosunku do którejkolwiek z usług objętych Umową, z uwagi na jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, Abonentowi będącemu Konsumentem, przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w odniesieniu do pozostałych Usług objętych Umową. Jeżeli w ofercie Dostawcy usług zostało wyraźnie zastrzeżone, że świadczenie jednej Usługi jest zależne od drugiej, Dostawca usług może zastrzec, że wypowiedzenie jednej Usługi będzie skutkowało automatycznym wypowiedzeniem wszystkich Usług objętych Umową (szczególnie w przypadku korzystania z pakietów taryfowych).

XV. Dane osobowe, dane transmisyjne oraz postanowienia końcowe

§ 24

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Dostawca usług (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: Skynet Sp. z o.o., ul. Warszawska 410, 05-082 Zielonki, e-mail: biuro@skynet.net.pl, telefon 22 487 10 00.
2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku 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, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
 - a) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem, a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - b) marketingu Usług w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak

komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;

- c) spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości, w PKE, ustawie o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „**retencja danych**”).

Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.

3. Administrator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonuje zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Administratora, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratorów, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji. Konsekwencją podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w szczególności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje w zakresie wykonywanych połączeń, oglądania skonkretyzowanych Programów TV czy terminowej spłaty należności wobec Administratorów.
4. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
6. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody, Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Do przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla identyfikacji, zapobiegania oraz zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej, nie stosuje się uprawnienia dostępu do danych osobowych, przysługującego osobie, której dane dotyczą.
7. Abonentowi przysługuje także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w tym przetwarzanych w celach marketingu bezpośredniego.
8. Administrator przetwarza dane transmisyjne w celu przekazywania Komunikatów w Sieci, zarządzania ruchem w Sieci, obsługi Abonenta, wykrywaniem nadużyć w komunikacji elektronicznej, wystawienia Rachunku za Usługi lub świadczenia usługi o wartości wzrostaconej, które mogą obejmować dane lokalizacyjne urządzeń końcowych Abonenta. Za dane transmisyjne uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Dane transmisyjne w celach wskazanych powyżej są przetwarzane przez okres świadczenia Usługi, nie dłużej niż do przedawnienia roszczeń Administratora oraz Abonenta, wynikających z Umowy.
9. Administrator może przetwarzać dane transmisyjne, za zgodą Abonenta, w celu marketingu Usług. Za dane transmisyjne przetwarzane w celu marketingu Usług uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Sprzętu, dane zapisane w Sprzęcie lub TV Panelu i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Administrator przetwarzając powyższe dane transmisyjne w celu marketingu Usług, może kierować do Abonenta, na podstawie zebranych danych transmisyjnych, oferty na Usługi, w oparciu o dane dotyczące ilości transmitowanych w Sieci danych przez Abonenta, wytwarzanego ruchu w Sieci, zapotrzebowania na Programy w związku z korzystaniem z TV Panelu, VOD, EPG oraz nagrywarki sieciowej. Dane transmisyjne w celu marketingu Usług są świadczone wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy.
10. Administrator może upoważnić do przetwarzania danych transmisyjnych, bez względu na cel ich przetwarzania, innych dostawców usług komunikacji elektronicznej, zajmujących się naliczaniem opłat, zarządzaniem ruchem w Sieci, obsługą Abonentów, systemami wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem usług komunikacji elektronicznej lub świadczeniem usług o wartości wzrostaconej. Podmioty te mogą przetwarzać dane transmisyjne wyłącznie do celów niezbędnych przy wykonywaniu tych działań na rzecz i zlecenie Administratora.
11. Administrator nie świadczy danych o lokalizacji, dla celów innych niż określone powyżej.

§ 25.

1. Dostawca usług zapewnia przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest wymagane na podstawie przepisów prawa, w szczególności Dostawca usług może przetwarzać i udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacje, w tym informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej, z wyłączeniem Komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
2. Dostawca usług może przetwarzać i udostępniać Komunikat w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania Smishingu oraz wiadomości MMS, w których nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania.
3. Dostawca usług może przetwarzać treść wiadomości SMS, treść wiadomości MMS oraz informacje, o których mowa w § 23 Regulaminu, w celu realizacji następujących obowiązków: (a) podejmowania proporcjonalnych środków organizacyjnych i technicznych mających na celu zapobieganie nadużyciom w komunikacji elektronicznej i ich zwalczanie, (b) blokowania i zaprzestawiania blokowania wiadomości SMS zgodnych z treścią wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, (c) blokowania wiadomości SMS zawierających nadpis albo wariant nazwy lub skrót użyty jako nadpis, ujęty w Wykazie Nadpisów Podmiotów Publicznych, (d) blokowania połączeń głosowych albo ukrywania identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego w celu zapobiegania i zwalczania CLI Spoofingu; lub w celu realizacji uprawnień w zakresie blokowania wiadomości SMS/MMS zawierających treść wyczerpującą znamiona Smishingu, inną niż treść wzorca otrzymanego od CSIRT NASK, a także w celach związanych z dochodzeniem roszczeń - tylko do końca okresu, w którym jest możliwe dochodzenie roszczeń.

§ 26.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Dostawca usług co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r. i obowiązuje do umów zawartych od 10 listopada 2024 r.

Cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Skynet sp. z o.o.

1. O ile wyrażnie nie wskazano inaczej, podane ceny wyrażone są w kwotach brutto - zawierają podatek od towarów i usług (VAT).
2. O ile wyrażnie nie wskazano inaczej, Cennik obejmuje ofertę standardową, tj. opłaty dla Umów zawieranych na czas nieokreślony i mogą być obniżone w cenniku promocyjnym.
3. Cennik obowiązuje klientów z punktów adresowych objętych realizacją projektów w ramach naboru nr KPOD.05.02-IW.06-002/23 (pod nazwą *Budowa sieci NGA na obszarze 5.14.28.b*) oraz naboru nr FERC.01.01-IP.01-001/23 (pod nazwą *Budowa sieci NGA na obszarze 5.14.32.00* i *Budowa sieci NGA na obszarze 5.14.21.65*), którzy w dniu 1 maja 2024 r. lub po tej dacie zawarli / dokonali zmiany Umowy z Dostawcą usług.
4. Przez pojęcie *zabudowy jednorodzinnej* należy rozumieć jeden budynek mieszkalny jednorodzinny lub zespół takich budynków, wraz z budynkami garażowymi i gospodarczymi, w tym budynek w zabudowie szeregowej.
5. Przez pojęcie *zabudowy wielorodzinnej* należy rozumieć zabudowę inną niż jednorodzinna.

I. Opłaty jednorazowe instalacyjne

Rodzaj usługi	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Zabudowa wielorodzinna - Usługa dostępu do Internetu - technologia światłowodowa - instalacja standardowa - przylącze napowietrzne	161,79 zł	199,00 zł
Zabudowa wielorodzinna - Usługa dostępu do Internetu - technologia światłowodowa - instalacja standardowa - przylącze doziemne	161,79 zł	199,00 zł
Zabudowa wielorodzinna - Usługa dostępu do Internetu - technologia światłowodowa - instalacja niestandardowa	według kosztorysu	
Zabudowa jednorodzinna - Usługa dostępu do Internetu - technologia światłowodowa - instalacja standardowa - przylącze napowietrzne	1626,01 zł	2000,00 zł
Zabudowa jednorodzinna - Usługa dostępu do Internetu - technologia światłowodowa - instalacja standardowa - przylącze doziemne	1626,01 zł	2000,00 zł
Zabudowa jednorodzinna - Usługa dostępu do Internetu - technologia światłowodowa - instalacja niestandardowa	według kosztorysu	
Usługa telefonii w sieci stacjonarnej - instalacja	161,79 zł	199,00 zł
Usługa telewizji - instalacja	161,79 zł	199,00 zł
Usługa telewizji – usługa dodatkowa Multiroom –	według kosztorysu	

instalacja (za każdy dodatkowy Dekoder)

- Przez usługę instalacji standardowej - przyłącze napowietrzne dla Usługi dostępu do Internetu, świadczonej w technologii światłowodowej, należy rozumieć: 1) doprowadzenie kabla światłowodowego do lokalu Abonenta o długości nie większej niż 50 m, liczonej od punktu, w którym jest zlokalizowany zapas kabla/złącze Dostawcy usług, przy założeniu jak najniższego zużycia kabla, bez uwzględniania specjalnych wytycznych Abonenta co do trasy kabla (tj. w linii prostej od słupa/mufy, bez przecinania nieruchomości, na których nie jest zlokalizowane miejsce świadczenia usługi na rzecz Abonenta, do najbliższej ściany budynku). Trasa kabla musi być wolna od drzew i gałęzi; 2) montaż kabla na elewacji budynku (na wysokości nie przekraczającej 5m), w którym jest zlokalizowane miejsce świadczenia usługi na rzecz Abonenta; 3) wprowadzenie kabla do budynku, w którym jest zlokalizowane miejsce świadczenia usługi na rzecz Abonenta, poprzez wykonanie jednego przewiertu przez ścianę, najbliższą w stosunku do miejsca montażu kabla na elewacji; 4) zabezpieczenie otworu; 5) montaż do 10 m przewodu patchcord; 6) montaż jednego gniazda abonenckiego natynkowego; 7) montaż, instalację i konfigurację ONT, udzielenie instrukcji postępowania z ONT oraz sporządzenie i podpisanie protokołu z wykonanych czynności. Nie obejmuje budowy podbudowy słupowej.
- Przez usługę instalacji standardowej - przyłącze doziemne dla Usługi dostępu do Internetu, świadczonej w technologii światłowodowej, należy rozumieć: 1) ułożenie mikrorurki wraz z kablem światłowodowym - o długości do 50 mb, liczonej od punktu, w którym jest zlokalizowany zapas kabla/złącze Dostawcy usług - według najprostszej trasy, przy założeniu jak najniższego zużycia kabla/mikrorurki, bez uwzględniania specjalnych wytycznych Abonenta co do trasy, w wykopie przygotowanym wcześniej przez Abonenta na jego koszt. Wykop powinien mieć głębokość nie mniejszą niż 0,7 m. Nie obejmuje zasypania i zagęszczenia gruntu; 2) wprowadzenie kabla do budynku, w którym jest zlokalizowane miejsce świadczenia usługi na rzecz Abonenta, poprzez wykonanie jednego przewiertu na parterze budynku - w którym jest zlokalizowane miejsce świadczenia usługi na rzecz Abonenta - przez ścianę, najbliższą w stosunku do miejsca doprowadzenia kabla na zewnątrz budynku; 3) zabezpieczenie otworu; 4) montaż do 10 m przewodu patchcord; 5) montaż jednego gniazda abonenckiego natynkowego; 6) montaż, instalację i konfigurację ONT, udzielenie instrukcji postępowania z ONT oraz sporządzenie i podpisanie protokołu z wykonanych czynności. Nie obejmuje wykonania przewiertu sterowanego (budowy przyłącza doziemnego w całości lub w części metodą bezwykopową), jak i wykonania wykopu.
- Wszystkie czynności i materiały związane z instalacją, wykraczające poza zakres prac/elementów/materiałów objętych usługą instalacji standardowej – przyłącze napowietrzne lub przyłącze doziemne dla Usługi dostępu do Internetu, świadczonej w technologii światłowodowej, w tym wykonywane na życzenie Abonenta, bez względu na metodę budowy przyłącza telekomunikacyjnego, wiążą się z koniecznością zapłaty dodatkowych opłat na rzecz Dostawcy usług, które są naliczane kosztorysowo. W przypadku konieczności wykonania takich dodatkowych prac/zużycia dodatkowych materiałów w czasie instalacji, Dostawca usług poinformuje Abonenta o tej okoliczności przed ich wykonaniem/zużyciem. Prace są wykonywane po zaakceptowaniu kosztorysu przez Abonenta. Brak akceptacji kosztorysu przez Abonenta, pomimo wezwania ze strony Dostawcy usług, stanowi podstawę do rozwiązania Umowy przez Dostawcę usług w trybie natychmiastowym.

II. Opłaty jednorazowe aktywacyjne

Rodzaj usługi	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Usługa dostępu do Internetu - Aktywacja	98,20 zł	120,78 zł
Usługa telefonii w sieci stacjonarnej - Aktywacja	98,20 zł	120,78 zł
Usługa telewizji - Aktywacja	98,20 zł	120,78 zł

Usługa głosowa - Aktywacja	98,20 zł	120,78 zł
Usługa mobilnego Internetu - Aktywacja	98,20 zł	120,78 zł

III. Usługa dostępu do Internetu – technologia światłowodowa

1. Opłaty miesięczne (abonamentowe) – zabudowa wielorodzinna

Pakiet Taryfowy	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Internet 300/50 Mb/s UE	95,93zł	118,00zł
Internet 600/100 Mb/s UE	112,20zł	138,00zł
Internet 1000/300 Mb/s UE	128,46zł	158,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE	160,98zł	198,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE	209,76zł	258,00zł

Korzystanie ze wszystkich Pakietów Taryfowych wymaga posiadania Gigabitowej karty sieciowej w urządzeniu Abonenta. W przypadku opcji 2000/600 Mb/s prędkość wynosi do 2000 Mb/s łącznie na wszystkich urządzeniach (do 1000 Mb/s na jednym sprzęcie).

2. Opłaty miesięczne (abonamentowe) – zabudowa jednorodzinna

Pakiet Taryfowy	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Internet 300/50 Mb/s UE	128,46zł	158,00zł
Internet 600/100 Mb/s UE	144,72zł	178,00zł
Internet 1000/300 Mb/s UE	113,82zł	140,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE	146,34zł	180,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE	195,12zł	240,00zł

Korzystanie ze wszystkich Pakietów Taryfowych wymaga posiadania Gigabitowej karty sieciowej w urządzeniu Abonenta. W przypadku opcji 2000/600 Mb/s prędkość wynosi do 2000 Mb/s łącznie na wszystkich urządzeniach (do 1000 Mb/s na jednym sprzęcie).

3. Opłaty miesięczne za usługi dodatkowe

Rodzaj usługi	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Stały adres IP z klasy publicznej	16,26 zł	20,00 zł
Dzierżawa ONT 1x Ethernet, bez WiFi	w abonamencie	
Dzierżawa ONT 4x Ethernet, bez WiFi	w abonamencie	
Dzierżawa ONT z WiFi 6	4,07 zł	5,00 zł
Dzierżawa ONT z WiFi 7	8,13 zł	10,00 zł
Dzierżawa Access point WiFi Mesh (opłata za każdy punkt dostępowy)	12,19 zł	15,00 zł

4. Cennik Sprzętu

Rodzaj	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Switch 5xGb LAN (zakup)	97,56 zł	120,00 zł
Switch 8xGb LAN (zakup)	162,60 zł	200,00 zł

5. Parametry jakościowe

1) Definicje

Pojęcie	Definicja
Prędkość maksymalna	Najwyższa prędkość Usługi dostępu do Internetu, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przez co najmniej pewien czas (co najmniej jeden raz na dobę) w trakcie korzystania z Usługi dostępu do Internetu.
Prędkość minimalna	Najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu, jaką zobowiązuje się dostarczyć Dostawca usług.
Prędkość zwykle dostępna	Prędkość Usługi dostępu do Internetu, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przez większość czasu (80% doby) korzystania z Usługi internetowej.
Mb/s	Megabity na sekundę.

2) Zestawienie oferowanych Pakietów Taryfowych i ich prędkości

Pakiet Taryfowy	Prędkość maksymalna [Mb/s]		Prędkość zwykle dostępna [Mb/s]		Prędkość minimalna [Mb/s]	
	Pobieranie	Wysyłanie	Pobieranie	Wysyłanie	Pobieranie	Wysyłanie
Internet 300/50 Mb/s UE	300	50	285	47,5	240	40
Internet 600/100 Mb/s UE	600	100	570	95	480	80
Internet 1000/300 Mb/s UE	1000	300	950	285	800	240
Internet 1000/1000 Mb/s UE	1000	1000	950	950	800	800
Internet 2000/600 Mb/s UE	2000	600	1900	570	1600	480

W przypadku opcji 2000/600 Mb/s podane prędkości pobierania dotyczą łącznej prędkości na wszystkich urządzeniach.

3) Sposób pomiaru prędkości

Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą kwalifikowanego testu na stronie <https://pro.speedtest.pl/> lub innego certyfikowanego narzędzia wskazanego przez UKE.

Pomiar należy wykonywać z urządzeń podłączonych bezpośrednio do urządzenia dostarczonego przez Dostawcę usług, kablem ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w danym Pakiecie Taryfowym), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi), gdyż ograniczenia rozwiązania technicznego, jakości i standardy obsługiwane przez odbiornik, odległość odbiornika od nadajnika i zakłócenia sygnału radiowego, mają ogromny wpływ na jakość pomiaru.

Jakość parametrów Usługi dostępu do Internetu jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do zakończenia sieci w Lokalu Abonenta.

4) Wpływ prędkości na korzystanie z Usługi dostępu do Internetu

Prędkość przesyłania i pobierania danych ma wpływ na uprawnienia Abonenta do dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających prędkości transmisji danych wyższej niż Prędkość maksymalna w Pakiecie Taryfowym, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłania i pobierania danych może różnić się od prędkości podanych w Umowie, ponieważ uzależniona jest w szczególności od:

- ❖ bieżących możliwości Sieci, w tym ograniczeń technologicznych tej Sieci;
- ❖ możliwości technicznych Sieci;
- ❖ stanu technicznego urządzenia;
- ❖ przeciążeń Sieci i natężenia ruchu w Sieci.

Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty Dostawcy usług, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie:

- ❖ 1 min 22 s dla Usługi dostępu do Internetu, której Prędkość maksymalna pobierania danych wynosi 100 Mb/s;
- ❖ 14 min 5 s dla Usługi dostępu do Internetu, której Prędkość maksymalna pobierania danych wynosi 1 Mb/s.

Przy Prędkości minimalnej pobierania danych czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi dostępu do Internetu o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie online treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry online.

IV. Usługa głosowa i Usługa mobilnego Internetu

1. Opłaty miesięczne (abonamentowe), cennik połączeń oraz Podstawowy Pakiet Danych

Rodzaj	Pakiet Taryfowy Rozmowy, SMS i MMS bez limitu, 10GB		Pakiet Taryfowy Rozmowy, SMS, MMS bez limitu, GB bez limitu	
	Opłata (netto)	Opłata (brutto)	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Opłata miesięczna (abonamentowa)	43,90 zł	54,00 zł	76,42 zł	94,00 zł
Opłata za minutę połączenia z Polski do sieci stacjonarnych i komórkowych w Polsce (nie dotyczy infolinii, nr-ów specjalnych i premium)	bez opłat	bez opłat	bez opłat	bez opłat
Opłata za SMS do polskich sieci komórkowych	bez opłat	bez opłat	bez opłat	bez opłat
Opłata za SMS do polskich sieci stacjonarnych	0,50 zł	0,62 zł	0,50 zł	0,62 zł
Opłata za MMS do polskich sieci komórkowych	bez opłat	bez opłat	bez opłat	bez opłat
Podstawowy Pakiet Danych w Polsce	10 GB		Bez limitu	

Internet mobilny:

Rodzaj usługi	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Internet mobilny 2 GB	16,25 zł	19,99 zł
Internet mobilny 10 GB	24,38 zł	29,99 zł
Internet mobilny 25 GB	30,07 zł	36,99 zł
Internet mobilny 100 GB	40,64 zł	49,99 zł

2. Opłaty jednorazowe za usługi dodatkowe i Dodatkowy Pakiet Danych

Rodzaj usługi	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Dodatkowy Pakiet Danych Extra 1 GB	8,12 zł	9,99 zł
Dodatkowy Pakiet Danych Extra 3 GB	12,19 zł	14,99 zł
Wymiana Karty SIM (gdy Regulamin stanowi, że jest odpłatna)	12,19 zł	14,99 zł

3. Parametry jakościowe Usługi mobilnego Internetu
1) Definicje

Pojęcie	Definicja
Prędkość szacunkowa maksymalna	Najwyższa, rzeczywiście możliwa do osiągnięcia prędkość mobilnej / ruchomej sieci telekomunikacyjnej Polkomtel w różnych lokalizacjach, w rzeczywistych warunkach użytkowania, w danej technologii.
Prędkość po przekroczeniu Limitu Danych	Prędkość po przekroczeniu Limitu Danych. W zależności od warunków Umowy, z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych: (1) następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Abonent nie ma możliwości korzystania z Usługi mobilnego Internetu do czasu odnowienia Podstawowego Pakietu Danych, albo (2) następuje spadek prędkości do wartości Prędkości po przekroczeniu Limitu Danych, albo (3) następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych, zgodnie z Cennikiem, albo (4) Abonent może wykupić Doładowanie Limitu Danych.
Mb/s	Megabity na sekundę.
Kb/s	Kilobity na sekundę.

2) Prędkości gwarantowane

Technologia	Prędkość szacunkowa maksymalna		Prędkość po przekroczeniu Limitu Danych	
	Pobieranie	Wysyłanie	Pobieranie	Wysyłanie
2G/GSM-GPRS	80 kb/s	20 kb/s	32 kb/s	20 kb/s
2G/GSM-EDGE	233,6 kb/s	58,4 kb/s	32 kb/s	32 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s	32 kb/s	32 kb/s
3G/UMTS-HSPA	42 Mb/s	42 Mb/s	32 kb/s	32 kb/s
4G/LTE	150 Mb/s	50 Mb/s	32 kb/s	32 kb/s
4G/LTE-Advanced	300 Mb/s	50 Mb/s	32 kb/s	32 kb/s
5G	600 Mb/s	60 Mb/s	32 kb/s	32 kb/s

3) Szczegółowe informacje dotyczące prędkości

Uzyskanie przez Abonenta Prędkości szacunkowej maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe i przy dogodnych warunkach transmisji radiowej. Rzeczywista (faktycznie) osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego urządzenia, jego kategorii i oprogramowania, w szczególności działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi mobilnego Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej Usługi.

Dla urządzeń mobilnych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosząca:

- ❖ 8-32 Kb/s – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych, zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
- ❖ 1-2 Mb/s – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych, takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
- ❖ 5-8 Mb/s – pozwala na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji serwisów, w tym np. na pobieranie materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę)

- z czego, podane w niniejszym punkcie dane są orientacyjne i mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w Usłudze w danych warunkach lokalowych i atmosferycznych, może dojść do przeciążenia. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości usług, co będzie widoczne jako m.in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VoIP. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług sieci Internet, wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter), w szczególności aplikacji realizujących telefonię VoIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne. Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:

- ❖ ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość, generowanego przez urządzenia lub aplikacje zainstalowane na urządzeniach;
- ❖ wyłączenie na urządzeniach aplikacji potrafiących skonsumować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer;
- ❖ zmianę lokalizacji urządzenia i zlokalizowanie go w miejscu, gdzie wskazywana będzie większa siła odbieranego sygnału oraz obsługiwane będą tryby 3G / HSDPA / UMTS / LTE / 4G/ 5G.

Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do Prędkości szacunkowej maksymalnej może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

V. Usługa telefonii w sieci stacjonarnej

1. Opłaty miesięczne (abonamentowe), cennik połączeń

Rodzaj	Pakiet Taryfowy Telefon 45		Pakiet Taryfowy Telefon 200		Pakiet Taryfowy Telefon 500		Pakiet Taryfowy Telefon Bez Limitu	
	Opłata (netto)	Opłata (brutto)	Opłata (netto)	Opłata (brutto)	Opłata (netto)	Opłata (brutto)	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Opłata miesięczna (abonamentowa)	15,45 zł	19,00 zł	23,58 zł	29,00 zł	56,10 zł	69,00 zł	60,17 zł	74,00 zł
Opłata za minutę połączenia do sieci stacjonarnych w Polsce	0,07 zł	0,09 zł	0,07 zł	0,09 zł	0,07 zł	0,09 zł	bezpłatnie	bezpłatnie
Opłata za minutę połączenia do sieci komórkowych w Polsce	0,15 zł	0,19 zł	0,15 zł	0,19 zł	0,15 zł	0,19 zł	bezpłatnie	bezpłatnie
Opłata za minutę połączenia do sieci Skynet	bezpłatnie		bezpłatnie		bezpłatnie		bezpłatnie	

Bezpłatne minuty w abonamencie do Polskich sieci stacjonarnych i komórkowych	45 min	200 min	500	bez limitu
Naliczanie	sekundowe od 1 s	sekundowe od 1 s	sekundowe od 1 s	sekundowe od 1 s

2. Opłaty miesięczne za usługi dodatkowe

Rodzaj usługi	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Blokada połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie i na numery międzynarodowe poza Europę	w abonamencie	
Blokada połączeń wychodzących na wybraną grupę numerów: międzystrefowe lub międzynarodowe, lub do sieci komórkowych	4,07 zł	5,00 zł
Szczegółowy, miesięczny wykaz połączeń (wysyłany co miesiąc listem zwykłym)	12,20 zł	15,00 zł
Szczegółowy, miesięczny wykaz połączeń (wysyłany co miesiąc na adres e-mail)	8,13 zł	10,00 zł
Usługa FAX2mail w pakiecie z abonamentem telefonicznym	4,07 zł	5,00zł
Usługa FAX2mail - samodzielna	16,26 zł	20,00zł
Dodatkowa linia telefoniczna	16,26 zł	20,00zł
Szczegółowy, miesięczny wykaz połączeń (dostępny przez stronę internetową)	w abonamencie	
Poczta głosowa	w abonamencie	
Blokada prezentacji numeru wywołującego	w abonamencie	
Odrzucanie połączeń anonimowych	w abonamencie	
Połączenia oczekujące	w abonamencie	
Przekierowanie połączeń przy braku odpowiedzi / przy zajętej numerze / natychmiastowe (nie obejmuje opłat za połączenia)	w abonamencie	

3. Opłaty jednorazowe za usługi dodatkowe

Rodzaj usługi	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Zmiana numeru na życzenie Abonenta	39,84 zł	49,00 zł
Wybór numeru telefonu z puli złotych numerów	243,90 zł	300,00 zł

VI. Usługa telewizji świadczona samodzielnie przez Dostawcę usług lub wraz z partnerem – SKYNET DC sp. z o.o.**1. Opłaty miesięczne (abonamentowe) za pakiety podstawowe**

Pakiet Taryfowy	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Skynet TV Biały	56,10zł	69,00zł
Skynet TV Srebrny	72,36zł	89,00zł
Skynet TV Złoty	88,62zł	109,00zł
Skynet TV Platynowy	96,75zł	119,00zł
Skynet TV Błękitny w TV Apka (na jedno urządzenie)	39,84zł	49,00zł
Skynet TV Biały z TV Apka (na jedno urządzenie)	79,67zł	98,00zł
Skynet TV Srebrny z TV Apka (na jedno urządzenie)	95,93zł	118,00zł
Skynet TV Złoty z TV Apka (na jedno urządzenie)	112,20zł	138,00zł
Skynet TV Platynowy z TV Apka (na jedno urządzenie)	120,33zł	148,00zł

2. Opłaty miesięczne (abonamentowe) za pakiety dodatkowe

Pakiet Taryfowy	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Canal+ Super Sport (dostępny dla Pakietu Taryfowego podstawowego Skynet TV Złoty i Skynet TV Platynowy)	63,88 zł	69,00 zł
Canal+ Seriale i Filmy (dostępny dla Pakietu Taryfowego podstawowego Skynet TV Złoty i Skynet TV Platynowy)	26,85 zł	29,00 zł
Polsat Sport Premium	18,43 zł	19,90 zł

3. Opłaty miesięczne za usługi dodatkowe

Pakiet Taryfowy	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Dekoder 4K	w abonamencie	
Multiroom (opłata za każdy dodatkowy Dekoder)	12,19 zł	15,00 zł
TV Apka (opłata za dodatkowe urządzenie, maks. 5 sztuk)	4,07 zł	5,00 zł

4. Cennik Sprzętu

Rodzaj	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Dekoder	324,39 zł	399,00 zł
Pilot od Dekodera	40,65 zł	50,00 zł
Kabel HDMI	24,39 zł	30,00zł
Zasilacz od Dekodera	40,65 zł	50,00 zł

VII. Rabaty wspólne dla wszystkich usług**1. Wysokość**

Rodzaj usługi	Wysokość (netto)	Wysokość (brutto)
Zgoda na fakturę elektroniczną (e-fakturę)	4,07 zł	5,00 zł
Zgoda marketingowa	4,07 zł	5,00 zł

2. Zasady przyznawania

Abonent, który przy zawarciu Umowy lub w trakcie obowiązywania Umowy, wyrazi zgodę na otrzymywanie faktury/rachunku w formie elektronicznej (e-faktura), uzyska rabat w wysokości 5,00 zł brutto miesięcznie. W przypadku zgody wyrażonej przy zawarciu Umowy, pierwszy rabat przyznawany jest od pierwszego Okresu Rozliczeniowego obowiązywania Umowy. W przypadku zgody wyrażonej w trakcie obowiązywania Umowy, pierwszy rabat przyznawany jest w odniesieniu do opłaty abonamentowej należnej za Okres Rozliczeniowy następujący po miesiącu, w którym złożono oświadczenie o wyrażeniu zgody. Abonent może wycofać zgodę w dowolnym momencie. W przypadku wycofania zgody, Abonent traci prawo do korzystania z rabatu, począwszy od Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym wycofano zgodę.

Abonent, który przy zawarciu Umowy lub w trakcie obowiązywania Umowy wyrazi zgodę na prowadzenie wobec niego przez Dostawcę usług marketingu bezpośredniego (dalej „**Zgoda marketingowa**”), uzyska rabat w wysokości 5,00 zł brutto

miesięcznie. W przypadku Zgody marketingowej wyrażonej przy zawarciu Umowy, pierwszy rabat przyznawany jest od pierwszego Okresu Rozliczeniowego obowiązywania Umowy. W przypadku Zgody marketingowej wyrażonej w trakcie obowiązywania Umowy, pierwszy rabat przyznawany jest w odniesieniu do opłaty abonamentowej należnej za Okres Rozliczeniowy następujący po miesiącu, w którym złożono oświadczenie o wyrażeniu Zgody marketingowej. Abonent może wycofać Zgodę marketingową w dowolnym momencie. W przypadku wycofania Zgody marketingowej, Abonent traci prawo do korzystania z rabatu, począwszy od Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym wycofano Zgodę marketingową.

Rabaty, o których mowa wyżej, pomniejszają wyłącznie jedną opłatę abonamentową za jedną usługę.

VIII. Opłaty jednorazowe wspólne dla wszystkich usług

Rodzaj usługi	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Rozbudowa sieci domowej Abonenta, wykonywana na życzenie Abonenta w czasie instalacji usługi (za każde rozpoczęte 30 minut pracy jednej osoby, nie zawiera opłat za sprzęt i za materiał)	wg. kosztorysu	wg. kosztorysu
Rozbudowa sieci domowej Abonenta, wykonywana na życzenie Abonenta w innym terminie niż podczas instalacji usługi (opłata za pierwszą godzinę pracy jednej osoby, nie zawiera opłat za sprzęt i za materiał)	wg. kosztorysu	wg. kosztorysu
Odpłatna usługa serwisowa w przypadkach, które nie są odrębnie regulowane w Cenniku (za każde rozpoczęte 60 minut pracy jednej osoby, nie zawiera opłat za sprzęt i za materiał)	80,49 zł	99,00 zł

IX. Opłaty miesięczne wspólne dla wszystkich usług

Rodzaj usługi	Opłata (netto)	Opłata (brutto)
Opłata za zawieszenie usług na życzenie Abonenta (maksymalnie 3 miesiące w roku kalendarzowym)	16,26 zł	20,00 zł

X. Cennik i Regulamin promocji „FTTH UE - Domy jednorodzinne”

1. Organizatorem promocji „FTTH UE - Domy jednorodzinne”, zwanej dalej „**Promocją**”, jest Skynet sp. z o.o. z siedzibą w Zielonkach, adres siedziby: Zielonki, ul. Warszawska 410, 05-082 Stare Babice, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000675990, NIP: 1181626429, REGON: 017495570, o kapitale zakładowym 100.000 zł, tel. 22 487 10 00 adres e-mail: biuro@skynet.net.pl, www.skynet.net.pl oraz jej partner w zakresie świadczenia Usługi telewizji - Skynet DC sp. z o.o. z siedzibą w Zielonkach, adres siedziby: Zielonki, ul. Warszawska 410, 05-082 Stare Babice, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000382557, REGON: 142886195, NIP: 5222976603, o kapitale zakładowym 50.000 zł, zwani dalej łącznie „**Dostawcą usług**”.
2. Z zastrzeżeniem punktu 3, Promocja trwa od 02.04.2025 r. do odwołania. Dostawca usług poinformuje o odwołaniu Promocji poprzez zamieszczenie informacji na swojej stronie internetowej.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wydłużenia okresu obowiązywania Promocji oraz prawo do jej wcześniejszego zakończenia, jeżeli z przyczyn technicznych nie będzie miał możliwości świadczenia usług w warunkach promocyjnych. Zakończenie Promocji nie wpływa na warunki Umów zawartych/zmienionych w czasie obowiązywania Promocji.
4. Z zastrzeżeniem punktu 5 Regulaminu Promocji, w Promocji może wziąć udział osoba fizyczna, która:
 - 1) nie jest Abonentem Dostawcy usług w zakresie Usługi dostępu do Internetu i która w okresie obowiązywania Promocji zawrze z Dostawcą usług Umowę o świadczenie Usługi dostępu do Internetu na czas określony 24 miesiące, albo
 - 2) nie jest Abonentem Dostawcy usług w zakresie Usługi dostępu do Internetu lub Usługi telewizji i która w okresie obowiązywania Promocji zawrze z Dostawcą usług Umowę o świadczenie Usługi dostępu do Internetu i Usługi telewizji na czas określony 24 miesiące, albo
 - 3) jest Abonentem Dostawcy usług, niezalegającym z płatnościami na rzecz Dostawcy usług, będącym stroną Umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu:
 - a) obowiązującej na czas nieokreślony - która w okresie obowiązywania Promocji dokona zmiany tej Umowy, wybierając Usługę dostępu do Internetu na czas określony 24 miesiące, albo
 - b) obowiązującej na czas określony, której okres obowiązywania na czas określony kończy się w czasie obowiązywania Promocji - która w okresie obowiązywania Promocji dokona zmiany tej Umowy, wybierając Usługę dostępu do Internetu na czas określony 24 miesiące, albo
 - 4) jest Abonentem Dostawcy usług, niezalegającym z płatnościami na rzecz Dostawcy usług, będącym stroną Umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu lub Usługi telewizji:
 - a) obowiązującej na czas nieokreślony - która w okresie obowiązywania Promocji dokona zmiany tej Umowy, wybierając Usługę dostępu do Internetu i Usługę telewizji na czas określony 24 miesiące, albo
 - b) obowiązującej na czas określony, której okres obowiązywania na czas określony kończy się w czasie obowiązywania Promocji - która w okresie obowiązywania Promocji dokona zmiany tej Umowy, wybierając Usługę dostępu do Internetu i Usługę telewizji na czas określony 24 miesiące, albo
 - 5) nie jest Abonentem Dostawcy usług w zakresie Usługi dostępu do Internetu lub Usługi telewizji i która w okresie obowiązywania Promocji zawrze z Dostawcą usług Umowę o świadczenie Usługi dostępu do Internetu i Usługi telewizji i usługi dodatkowej TV Apka na czas określony 24 miesiące, albo;
 - 6) jest Abonentem Dostawcy usług, niezalegającym z płatnościami na rzecz Dostawcy usług, będącym stroną Umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu lub Usługi telewizji:
 - a) obowiązującej na czas nieokreślony - która w okresie obowiązywania Promocji dokona zmiany tej Umowy, wybierając Usługę dostępu do Internetu i Usługę telewizji oraz usługę dodatkową TV Apka na czas określony 24 miesiące, albo
 - b) obowiązującej na czas określony, której okres obowiązywania na czas określony kończy się w czasie obowiązywania Promocji - która w okresie obowiązywania Promocji dokona zmiany tej Umowy,

wybierając Usługę dostępu do Internetu i Usługę telewizji oraz usługę dodatkową TV Apka na czas określony 24 miesiące

- zwana dalej „**Uczestnikiem**”.

5. Promocja dotyczy wyłącznie usług świadczonych w zabudowie jednorodzinnej w punktach adresowych objętych realizacją projektów w ramach naboru nr KPOD.05.02-IW.06-002/23 (pod nazwą *Budowa sieci NGA na obszarze 5.14.28.b*) oraz naboru nr FERC.01.01-IP.01-001/23 (pod nazwą *Budowa sieci NGA na obszarze 5.14.32.00 i Budowa sieci NGA na obszarze 5.14.21.65*). Tym samym, warunkiem udziału w Promocji jest wskazanie w Umowie, o której mowa w punkcie 4 Regulaminu Promocji, miejsca świadczenia usługi zlokalizowanego w zabudowie jednorodzinnej w punktach adresowych, o których mowa w zdaniu poprzednim.
6. Promocja dotyczy wyłącznie usług i Pakietów Taryfowych wskazanych w tabelach zamieszczonych punkcie 7.
7. W ramach Promocji Uczestnik otrzymuje:
 - 1) w przypadku, o którym mowa w punkcie 4 podpunkt 1 lub 3 Regulaminu Promocji:
 - a) ulgę w opłacie jednorazowej instalacyjnej standardowej za Usługę dostępu do Internetu, świadczoną w technologii światłowodowej – chyba że nie jest wykonywana instalacja;
 - b) ulgę w opłacie jednorazowej aktywacyjnej za Usługę dostępu do Internetu;
 - c) ulgę w opłacie miesięcznej (abonamentowej) za Usługę dostępu do Internetu;
 - 2) w przypadku, o którym mowa w punkcie 4 podpunkt 2 lub 4 Regulaminu Promocji:
 - a) ulgę w opłacie jednorazowej instalacyjnej standardowej za Usługę dostępu do Internetu, świadczoną w technologii światłowodowej – chyba że nie jest wykonywana instalacja Usługi dostępu do Internetu;
 - b) ulgę w opłacie jednorazowej aktywacyjnej za Usługę dostępu do Internetu;
 - c) ulgę w opłacie jednorazowej aktywacyjnej za Usługę telewizji;
 - d) ulgę w opłacie miesięcznej (abonamentowej) za Usługę dostępu do Internetu;
 - e) ulgę w opłacie miesięcznej (abonamentowej) za Usługę telewizji
 - 3) w przypadku, o którym mowa w punkcie 4 podpunkt 5 i 6 Regulaminu Promocji:
 - a) ulgę w opłacie jednorazowej instalacyjnej standardowej za Usługę dostępu do Internetu, świadczoną w technologii światłowodowej – chyba że nie jest wykonywana instalacja Usługi dostępu do Internetu;
 - b) ulgę w opłacie jednorazowej aktywacyjnej za Usługę dostępu do Internetu;
 - c) ulgę w opłacie jednorazowej aktywacyjnej za Usługę telewizji;
 - d) ulgę w opłacie miesięcznej (abonamentowej) za Usługę dostępu do Internetu;
 - e) ulgę w opłacie miesięcznej (abonamentowej) za Usługę telewizji;
 - 4) w przypadku, o którym mowa w punkcie 4 podpunkt 2, 4, 5 lub 6 Regulaminu Promocji, jeśli w Umowie Uczestnik wybierze także Pakiet Taryfowy dodatkowy Canal+:
 - a) ulgi, o których mowa w punkcie 7 podpunkt 2 Regulaminu Promocji/o których mowa w punkcie 7 podpunkt 3 Regulaminu Promocji;
 - b) ulgę w opłacie miesięcznej (abonamentowej) za Pakiet Taryfowy dodatkowy Canal+

- zaś wysokość promocyjnych opłat oraz ulg związanych z udziałem w Promocji, jak i wysokość opłat abonamentowych, które obowiązywać będą w przypadku automatycznego przedłużenia Umowy na czas nieokreślony, wskazana jest w tabelach 1-7.

Tabela 1	
Usługa dostępu do Internetu - promocyjne opłaty abonamentowe oraz ulgi w opłacie miesięcznej (abonamentowej)	

Pakiet Taryfowy	Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące	
	Promocyjna opłata miesięczna brutto bez rabatu za zgodę na e-fakturę i Zgodę marketingową	Promocyjna opłata miesięczna brutto z rabatem za zgodę na e-fakturę i Zgodę marketingową
Internet 300/50 Mb/s UE	89,00 zł	79,00 zł
Internet 600/100 Mb/s UE	99,00 zł	89,00 zł

Tabela 2		
Usługa dostępu do Internetu - wysokość opłat abonamentowych, które obowiązywać będą w przypadku automatycznego przedłużenia Umowy na czas nieokreślony (tj. od 25. miesiąca obowiązywania Umowy)		
Pakiet Taryfowy	Opłata miesięczna brutto bez rabatu za zgodę na e-fakturę i Zgodę marketingową	Opłata miesięczna brutto z rabatem za zgodę na e-fakturę i Zgodę marketingową
Internet 300/50 Mb/s UE	109,00 zł	99,00 zł
Internet 600/100 Mb/s UE	119,00 zł	109,00 zł

Tabela 3	
Usługa dostępu do Internetu – promocyjne opłaty jednorazowe i ulgi w opłatach jednorazowych	
Rodzaj usługi	Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące
	Promocyjna opłata brutto
Zabudowa jednorodzinna - Usługa dostępu do Internetu - technologia światłowodowa - instalacja standardowa - przyłącze napowietrzne	1,00 zł
Zabudowa jednorodzinna - Usługa dostępu do Internetu - technologia światłowodowa - instalacja standardowa - przyłącze doziemne	1,00 zł

Usługa dostępu do Internetu - Aktywacja

98,00 zł

Tabela 4

Pakiet: Usługa dostępu do Internetu oraz Usługa telewizji - promocyjne opłaty abonamentowe oraz ulgi w opłacie miesięcznej (abonamentowej)

Pakiet Taryfowy	składowe pakietu	Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące	
		Promocyjna opłata miesięczna brutto bez rabatu za zgodę na e-fakturę i Zgodę marketingową	Promocyjna opłata miesięczna brutto z rabatem za zgodę na e-fakturę i Zgodę marketingową
Internet 1000/300 Mb/s UE i Skynet TV Błękitny	Internet:	85,00zł	75,00zł
	TV:	29,00zł	29,00zł
	Razem:	114,00zł	104,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE i Skynet TV Błękitny	Internet:	100,00zł	90,00zł
	TV:	29,00zł	29,00zł
	Razem:	129,00zł	119,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE i Skynet TV Błękitny	Internet:	130,00zł	120,00zł
	TV:	29,00zł	29,00zł
	Razem:	159,00zł	149,00zł
Internet 300/50 Mb/s UE i Skynet TV Białe	Internet:	89,00zł	79,00zł
	TV:	39,00zł	39,00zł
	Razem:	128,00zł	118,00zł
Internet 600/100 Mb/s UE i Skynet TV Białe	Internet:	99,00zł	89,00zł
	TV:	39,00zł	39,00zł
	Razem:	138,00zł	128,00zł

Internet 1000/300 Mb/s UE i Skynet TV Biały z TV Apka	Internet:	85,00zł	75,00zł
	TV:	68,00zł	68,00zł
	Razem:	153,00zł	143,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE i Skynet TV Biały z TV Apka	Internet:	100,00zł	90,00zł
	TV:	68,00zł	68,00zł
	Razem:	168,00zł	158,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE i Skynet TV Biały z TV Apka	Internet:	130,00zł	120,00zł
	TV:	68,00zł	68,00zł
	Razem:	198,00zł	188,00zł
Internet 300/50 Mb/s UE i Skynet TV Srebrny	Internet:	89,00zł	79,00zł
	TV:	59,00zł	59,00zł
	Razem:	148,00zł	138,00zł
Internet 600/100 Mb/s UE i Skynet TV Srebrny	Internet:	99,00zł	89,00zł
	TV:	59,00zł	59,00zł
	Razem:	158,00zł	148,00zł
Internet 1000/300 Mb/s UE i Skynet TV Srebrny z TV Apka	Internet:	85,00zł	75,00zł
	TV:	88,00zł	88,00zł
	Razem:	173,00zł	163,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE i Skynet TV Srebrny z TV Apka	Internet:	100,00zł	90,00zł
	TV:	88,00zł	88,00zł
	Razem:	188,00zł	178,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE i Skynet TV	Internet:	130,00zł	120,00zł
	TV:	88,00zł	88,00zł

Srebrny z TV Apka	Razem:	218,00zł	208,00zł
Internet 300/50 Mb/s UE i Skynet TV Złoty	Internet:	89,00zł	79,00zł
	TV:	79,00zł	79,00zł
	Razem:	168,00zł	158,00zł
Internet 600/100 Mb/s UE i Skynet TV Złoty	Internet:	99,00zł	89,00zł
	TV:	79,00zł	79,00zł
	Razem:	178,00zł	168,00zł
Internet 1000/300 Mb/s UE i Skynet TV Złoty z TV Apka	Internet:	85,00zł	75,00zł
	TV:	108,00zł	108,00zł
	Razem:	193,00zł	183,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE i Skynet TV Złoty z TV Apka	Internet:	100,00zł	90,00zł
	TV:	108,00zł	108,00zł
	Razem:	208,00zł	198,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE i Skynet TV Złoty z TV Apka	Internet:	130,00zł	120,00zł
	TV:	108,00zł	108,00zł
	Razem:	238,00zł	228,00zł
Internet 300/50 Mb/s UE i Skynet TV Platynowy	Internet:	89,00zł	79,00zł
	TV:	89,00zł	89,00zł
	Razem:	178,00zł	168,00zł
Internet 600/100 Mb/s UE i Skynet TV Platynowy	Internet:	99,00zł	89,00zł
	TV:	89,00zł	89,00zł
	Razem:	188,00zł	178,00zł
Internet 1000/300	Internet:	85,00zł	75,00zł

Mb/s UE i Skynet TV Platynowy z TV Apka	TV:	118,00zł	118,00zł
	Razem:	203,00zł	193,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE i Skynet TV Platynowy z TV Apka	Internet:	100,00zł	90,00zł
	TV:	118,00zł	118,00zł
	Razem:	218,00zł	208,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE i Skynet TV Platynowy z TV Apka	Internet:	130,00zł	120,00zł
	TV:	118,00zł	118,00zł
	Razem:	248,00zł	238,00zł

Tabela 5

Pakiet: Usługa dostępu do Internetu oraz Usługa telewizji - wysokość opłat abonamentowych, które obowiązywać będą w przypadku automatycznego przedłużenia Umowy na czas nieokreślony (tj. od 25. miesiąca obowiązywania Umowy)

Pakiet Taryfowy	składowe pakietu	Opłata miesięczna brutto bez rabatu za zgodę na e-fakturę i Zgodę marketingową	Opłata miesięczna brutto z rabatem za zgodę na e-fakturę i Zgodę marketingową
Internet 1000/300 Mb/s UE i Skynet TV Błękitny	Internet	105,00zł	95,00zł
	TV	29,00zł	29,00zł
	Razem	134,00zł	124,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE i Skynet TV Błękitny	Internet	120,00zł	110,00zł
	TV	29,00zł	29,00zł
	Razem	149,00zł	139,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE i Skynet TV Błękitny	Internet	150,00zł	140,00zł
	TV	29,00zł	29,00zł
	Razem	179,00zł	169,00zł

Internet 300/50 Mb/s UE i Skynet TV Białe	Internet	109,00zł	99,00zł
	TV	39,00zł	39,00zł
	Razem	148,00zł	138,00zł
Internet 600/100 Mb/s UE i Skynet TV Białe	Internet	119,00zł	109,00zł
	TV	39,00zł	39,00zł
	Razem	158,00zł	148,00zł
Internet 1000/300 Mb/s UE i Skynet TV Białe z TV Apka	Internet	105,00zł	95,00zł
	TV	68,00zł	68,00zł
	Razem	173,00zł	163,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE i Skynet TV Białe z TV Apka	Internet	120,00zł	110,00zł
	TV	68,00zł	68,00zł
	Razem	188,00zł	178,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE i Skynet TV Białe z TV Apka	Internet	150,00zł	140,00zł
	TV	68,00zł	68,00zł
	Razem	218,00zł	208,00zł
Internet 300/50 Mb/s UE i Skynet TV Srebrny	Internet	109,00zł	99,00zł
	TV	59,00zł	59,00zł
	Razem	168,00zł	158,00zł
Internet 600/100 Mb/s UE i Skynet TV Srebrny	Internet	119,00zł	109,00zł
	TV	59,00zł	59,00zł
	Razem	178,00zł	168,00zł
Internet 1000/300 Mb/s UE i Skynet TV Srebrny	Internet	105,00zł	95,00zł
	TV	88,00zł	88,00zł

z TV Apka	Razem	193,00zł	183,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE i Skynet TV Srebrny z TV Apka	Internet	120,00zł	110,00zł
	TV	88,00zł	88,00zł
	Razem	208,00zł	198,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE i Skynet TV Srebrny z TV Apka	Internet	150,00zł	140,00zł
	TV	88,00zł	88,00zł
	Razem	238,00zł	228,00zł
Internet 300/50 Mb/s UE i Skynet TV Złoty	Internet	109,00zł	99,00zł
	TV	79,00zł	79,00zł
	Razem	188,00zł	178,00zł
Internet 600/100 Mb/s UE i Skynet TV Złoty	Internet	119,00zł	109,00zł
	TV	79,00zł	79,00zł
	Razem	198,00zł	188,00zł
Internet 1000/300 Mb/s UE i Skynet TV Złoty z TV Apka	Internet	105,00zł	95,00zł
	TV	108,00zł	108,00zł
	Razem	213,00zł	203,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE i Skynet TV Złoty z TV Apka	Internet	120,00zł	110,00zł
	TV	108,00zł	108,00zł
	Razem	228,00zł	218,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE i Skynet TV Złoty z TV Apka	Internet	150,00zł	140,00zł
	TV	108,00zł	108,00zł
	Razem	258,00zł	248,00zł
Internet 300/50 Mb/s	Internet	109,00zł	99,00zł

UE i Skynet TV Platynowy	TV	89,00zł	89,00zł
	Razem	198,00zł	188,00zł
Internet 600/100 Mb/s UE i Skynet TV Platynowy	Internet	119,00zł	109,00zł
	TV	89,00zł	89,00zł
	Razem	208,00zł	198,00zł
Internet 1000/300 Mb/s UE i Skynet TV Platynowy z TV Apka	Internet	105,00zł	95,00zł
	TV	118,00zł	118,00zł
	Razem	223,00zł	213,00zł
Internet 1000/1000 Mb/s UE i Skynet TV Platynowy z TV Apka	Internet	120,00zł	110,00zł
	TV	118,00zł	118,00zł
	Razem	238,00zł	228,00zł
Internet 2000/600 Mb/s UE i Skynet TV Platynowy z TV Apka	Internet	150,00zł	140,00zł
	TV	118,00zł	118,00zł
	Razem	268,00zł	258,00zł

Tabela 6

Pakiet: Usługa dostępu do Internetu oraz Usługa telewizji – promocyjne opłaty jednorazowe i ulgi w opłatach jednorazowych

Rodzaj usługi	Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące
	Promocyjna opłata brutto
Zabudowa jednorodzinna - Usługa dostępu do Internetu - technologia światłowodowa - instalacja standardowa - przyłącze napowietrzne	1,00 zł

Zabudowa jednorodzinna - Usługa dostępu do Internetu - technologia światłowodowa - instalacja standardowa - przyłącze doziemne	1,00 zł
Usługa dostępu do Internetu - Aktywacja	98,00 zł
Usługa telewizji - Aktywacja	1,00 zł

Tabela 7			
Pakiet: Usługa dostępu do Internetu oraz Usługa telewizji – opłaty promocyjne za Pakiety dodatkowe Canal+			
Pakiet Taryfowy dodatkowy	Umowa zawarta na czas nieokreślony	Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące	Umowa zawarta na czas określony 24 miesiące, której okres obowiązywania automatycznie przedłużył się na czas nieokreślony
	Opłata miesięczna brutto	Promocyjna opłata miesięczna brutto	Opłata miesięczna brutto
Pakiet Canal+ Seriale i Filmy	29,00 zł	25,00 zł	29,00 zł
Pakiet Canal+ Super Sport	69,00 zł	65,00 zł	69,00 zł

8. W przypadku, o którym mowa w punkcie 4 podpunkt 2, 4-6 Regulaminu Promocji, Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość nieodpłatnego, testowego, czasowego korzystania z usług dodatkowych dla Usługi telewizji, tj. nagrywanie (30 dni/5 godzin), pauzowanie, reTV (7 dni), oglądanie od początku. Dostępność tych usług dodatkowych nie jest gwarantowana przez Dostawcę usług przez cały okres obowiązywania Umowy. O zakończeniu udostępnienia tych usług dodatkowych, ograniczeniu lub zmianie ich zakresu, Dostawca usług poinformuje Abonenta (Uczestnika) poprzez zamieszczenie informacji na swojej stronie internetowej.
9. Aplikacja TV Apka dostępna jest na platformę android, android TV oraz przez przeglądarkę internetową pod adresem tv.skynet.net.pl. Dostęp do kanałów przez aplikacje dostępny jest wyłącznie w sieci stacjonarnej Skynet. Dane dostępne do aplikacji można uzyskać po zalogowaniu się do ebok.skynet.net.pl. W podstawowej opłacie abonamentowej możliwe jest korzystanie z TV Apki na jednym urządzeniu, dostęp do kolejnych, to usługa dodatkowo płatna (5zł z VAT/mc).

10. Zasady automatycznego przedłużenia na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony opisane są w Umowie.
11. Zasady przyznawania rabatu za e-fakturę oraz za Zgodę marketingową określone są w Cenniku.
12. Łączna wysokość ulg brutto udzielonych Abonentowi (Uczestnikowi) w związku z zawarciem/zmianą Umowy i udziałem w Promocji jest każdorazowo wskazana w Umowie/aneksie do Umowy.
13. Warunkiem obowiązywania Umowy na zasadach określonych w Promocji i uzyskiwania przez Abonenta (Uczestnika) korzyści wynikających z Promocji, jest nieprzerwane obowiązywanie Umowy, o której mowa w punkcie 4, przez cały okres, na jaki została ona zawarta/zmieniona (24 miesiące) w zakresie Usługi dostępu do Internetu/obydwu usług, tj. Usługi dostępu do Internetu i Usługi telewizji/Usługi dostępu do Internetu i Usługi telewizji i Pakietu Taryfowego dodatkowego Canal+ /Usługi dostępu do Internetu i Usługi telewizji i usługi dodatkowej TV Apka/Usługi dostępu do Internetu i Usługi telewizji i usługi dodatkowej TV Apka i Pakietu Taryfowego dodatkowego Canal+. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej/zmienionej w ramach Promocji na jakkolwiek z wybranych usług, dokonanego przez Abonenta (Uczestnika) lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta (Uczestnika) przed upływem okresu, na jaki Umowa ta została zawarta/zmieniona, Abonent (Uczestnik) zapłaci na rzecz Dostawcy usług odszkodowanie w wysokości:
 - a) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako Opłata abonamentowa za Usługę (brutto), które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy – z tytułu świadczenia Usługi;
 - b) sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako Opłata za udostępnienie Sprzętu (brutto), które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia Umowy – z tytułu udostępnienia Sprzętu.

W przypadku rozwiązania Umowy, obejmującej świadczenie pakietu usług: Usługi telewizji i Usługi dostępu do Internetu/Usługi dostępu do Internetu i Usługi telewizji i Pakietu Taryfowego dodatkowego Canal+ /Usługi dostępu do Internetu i Usługi telewizji i usługi dodatkowej TV Apka/Usługi dostępu do Internetu i Usługi telewizji i usługi dodatkowej TV Apka i Pakietu Taryfowego dodatkowego Canal+, umowa może zostać rozwiązana wyłącznie w całości.
14. Promocja nie łączy się z innymi rabatami lub promocjami, o ile ich odrębne regulaminy nie stanowią wyraźnie inaczej. Promocja łączy się z rabatem za e-fakturę i za Zgodę marketingową.
15. Przez pojęcie *zabudowy jednorodzinnej* należy rozumieć jeden budynek mieszkalny jednorodzinny lub zespół takich budynków, wraz z budynkami garażowymi i gospodarczymi, w tym budynek w zabudowie szeregowej.
16. Przez pojęcie *zabudowy wielorodzinnej* należy rozumieć zabudowę inną niż jednorodzinna.
17. Wszelkie pojęcia i zwroty użyte w Regulaminie Promocji z dużej litery, o ile ich definicji nie zawiera Regulamin Promocji, należy rozumieć zgodnie z postanowieniami Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz Cenników obowiązujących u Dostawcy usług.
18. Dostawca usług uzależnia zawarcie/zmianę Umów na warunkach promocyjnych od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usług wedle wybranej przez Uczestnika lokalizacji i taryfy.
19. Regulamin Promocji jest integralną częścią Umowy zawieranej/zmienianej z Uczestnikiem na warunkach Promocji.
20. Regulamin Promocji udostępniany jest w sposób określony w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązującym u Dostawcy usług.

Lista kanałów

Pakiet Błękitny - liczba kanałów - 29 w tym 24 HD					
1	TVP 1 HD	9	TV Puls 2 HD	24	NOWA TV HD
2	TVP 2 HD	14	TVP Kultura HD	25	WP HD
3	TVN HD	15	TVP Historia	26	METRO TV HD
4	Polsat HD	18	TV 4 HD	27	Super Polsat HD
5	TVN 7 HD	19	TV 6 HD	28	TVP Rozrywka
6	TTV HD	20	TVP Info HD	29	TVP ABC
8	TV Puls HD	23	ZOOM TV HD	30	TVP Sport HD
33	Trwam				
404	Polo TV HD				
TELEWIZJA CYFROWA					
SKYNET					
WYŻSZY POZIOM KOMUNIKACJI					
Pakiet Biały - liczba kanałów - 86 w tym 51 HD. Dodatkowe kanały 4K UHD - 1**					
7	Polsat 2 HD	160	TVN FABUŁA HD	362	Red Carpet TV
17	TVP3 Warszawa	169	13TV HD	402	Polsat Music HD
22	Antena TV HD	202	Polsat Sport 3 HD	403	MusicBox PL
31	Polsat News 2	204	Polsat Sport Fight HD	407	STARS.TV HD
32	TVC HD	205	Polsat Games HD	408	4FUN TV
36	Tele 5 HD	206	TVP Sport HD (dubel)	409	4FUN KIDS
37	POLONIA 1	251	TVP Dokument (dubel)	410	4FUN DANCE
39	TBN Polska HD	266	NASA TV HD	415	Nuta.tv HD
41	News24 HD	302	TVP ABC (dubel)	417	Eska Rock SD
43	wPolsce.pl	357	Xtreme TV	419	VOX Music TV
44	TVS HD	358	Dla Ciebie (CTV)	420	Power TV HD
48	TVP Dokument HD	360	Nuta Gold	429	Jazz HD
49	TVP Kobieta HD	361	TV Okazje	451	Belsat TV
453	DW				
463	France 24 - ENG HD				
464	France 24 HD				
470	GOD TV				
471	SBN				
700	Nasa TV UHD 4K**				
900	TVN				
901	TVN 7				
902	TV Puls				
903	TV Puls 2				
909	Tele 5				
925	STARS.TV				
TVP 3 (TVP3 Białystok, TVP3 Bydgoszcz, TVP3 Gdańsk, TVP3 Gorzów Wielkopolski, TVP3 Katowice, TVP3 Kielce, TVP3 Kraków, TVP3 Lublin, TVP3 Łódź, TVP3 Olsztyn, TVP3 Opole, TVP3 Poznań, TVP3 Rzeszów, TVP3 Szczecin, TVP3 Wrocław) 15 kanałów					
Pakiet Srebrny* - liczba kanałów - 118 w tym 79 HD. Dodatkowe kanały 4K UHD - 3**					
10	TVN 24 HD	152	Polsat Film HD	209	Eleven Sports 2 HD
11	TVN 24 BIS HD	153	Polsat Seriale HD	210	Eleven Sports 3 HD
12	TVN Style HD	168	ViDoc TV HD	211	Eleven Sports 4 HD
13	TVN Turbo HD	201	Polsat Sport 1 HD	252	Travel Channel HD
16	Polsat News HD	203	Polsat Sport 2 HD	255	Discovery Channel HD
40	HOME TV	207	Eurosport 1 HD	256	Discovery Historia
42	Polsat News Polityka	208	Eleven Sports 1 HD	257	Animal Planet HD
264	Adventure HD				
303	Disney Channel HD				
305	Top Kids HD				
352	HGTV HD				
353	Food Network HD				
354	POLSAT CAFE HD				
355	POLSAT PLAY HD				
401	ESKA TV EXTRA HD				
406	Disco Polo Music				
701	ViDoc TV 4K**				
702	wPolsce 4K**				
Pakiet Złoty - liczba kanałów - 149 w tym 104 HD. Dodatkowe kanały 4K UHD - 3**					
21	CANAL+ 360 HD	167	PARAMOUNT NETWORK HD	261	National Geographic HD
45	REPUBLIKA TV	200	Canal+ Sport 5 HD	262	BBC Earth HD
150	AleKino+ HD	214	Eurosport 2 HD	300	MiniMini+ HD
155	Kino Polska HD	250	PLANETE+ HD	301	teleTOON+ HD
156	COMEDY CENTRAL HD	258	Discovery Science HD	306	Cartoon Network
157	FX HD	259	DTX HD	308	Disney Junior
158	FX Comedy HD	260	Investigation Discovery HD	309	Disney XD
310	NICKELODEON PL				
314	CBeebies				
350	Canal+ DOMO HD				
351	Canal+ KUCHNIA HD				
363	TLC HD				
364	BBC Brit HD				
365	Discovery Life HD				
367	BBC Lifestyle HD				
421	MTV PL HD				
454	CNN				
Pakiet Platynowy - liczba kanałów - 165 w tym 113 HD. Dodatkowe kanały 4K UHD - 3**					
154	WARNER TV	307	CARTOONITO	368	Nat Geo People HD
159	Polsat Comedy Central Extra	313	Baby Tv	414	MTV 80s
263	Nat Geo Wild HD	317	Junior Music HD	422	MTV 00s
304	NICKTOONS HD	318	NICK JR	424	MTV 90s
425	Club MTV				
426	MTV Hits				
427	MTV LIVE HD				
428	NICK MUSIC				

Pakiet Canal+ Filmy i Seriale - 5 kanałów HD			
100 CANAL+ Premium HD	103 CANAL+ Dokument HD		
101 CANAL+ 1 HD	105 CANAL+ Seriale HD		
102 CANAL+ Film HD			
Pakiet Canal+ Super Sport - 17 kanałów HD			
106 CANAL+ Sport HD	112 CANAL+ EXTRA 2 HD		
107 CANAL+ Sport 2 HD	113 CANAL+ EXTRA 3 HD		
108 CANAL+ NOW HD	114 CANAL+ EXTRA 4 HD		
109 CANAL+ Sport 3 HD	115 CANAL+ EXTRA 5 HD		
110 CANAL+ Sport 4 HD	116 CANAL+ EXTRA 6 HD		
111 CANAL+ EXTRA 1 HD	117 CANAL+ EXTRA 7 HD		

Pakiety Canal+ są dostępne do pakietu Złotego i Platynowego

Pakiet Polsat Sport Premium - 2 kanały HD i 4 serwisy PPV			
231 Polsat Sport Premium 1	234 Polsat Sport Premium 4 PPV		
232 Polsat Sport Premium 2	235 Polsat Sport Premium 5 PPV		
233 Polsat Sport Premium 3 PPV	236 Polsat Sport Premium 6 PPV		

Polsat Sport Premium - niedostępny w pakiecie błękitnym

- dostępna funkcja nagrywania i ReTV (funkcje dostępne tylko na dekoderyze)
- kanały dostępne w sieci stacjonarnej Skynet w aplikacji TVapka oraz przez przeglądarkę

* Pakiet Srebrny dostarcza Skynet DC sp. z o.o.

** do obioru kanałów 4K UHD konieczny jest dekodery 4K

lista kanałów aktualna na dzień 13.11.2024

Gwarancja Jakości

Operator udziela gwarancji jakości usług dostępu do internetu, na poniższych zasadach:

1. Gwarancja prędkości oraz parametry jakościowe usługi dostępu do internetu.

- Prędkość zwykle dostępna - **95% prędkości maksymalnej**;
- Prędkość minimalna - **80% prędkości maksymalnej**;
- **brak limitów** ilości przesyłanych danych;
- w przypadku opcji 2Gbit/s prędkość wynosi do 2 Gb/s łącznie na wszystkich urządzeniach (do 1 Gb/s na jednym sprzęcie).

Pomiary należy przeprowadzić na połączeniu kablowym, przy pomocy aplikacji certyfikowanego mechanizmu monitorowania jakości usług udostępnionego przez UKE na stronie internetowej cik.uke.gov.pl

2. Gwarancja serwisu - czas reakcji, czas usunięcia awarii

- Gwarantowany czas reakcji na usterkę/awarię – do 1 godziny roboczej
- Gwarantowany czas usunięcia usterki/awarii – do 12 godzin roboczych

Godziny robocze: poniedziałek - piątek 8:00-20:00 oraz soboty 10:00-16:00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy)

3. Gwarancja Rekompensaty

W przypadku niedotrzymania przez Operatora gwarancji serwisu, tj., w danym miesiącu kalendarzowym łączny czas przerw lub usterek przekroczy czas określony w pkt 2., Klientowi przysługuje rekompensata w wysokości 1/360 kwoty abonamentu za każdą przekroczoną godzinę trwającej usterki/awarii.

Udzielenie rekompensaty o której mowa powyżej wymaga złożenia reklamacji i nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego opłacania opłat abonamentowych.

4. Kontakt z działem technicznym

Zgłoszenie do działu technicznego powinno zawierać:

- Imię i nazwisko/nazwę firmy, adres świadczenia usługi, numer umowy abonenckiej,
- imię i nazwisko oraz dane kontaktowe osoby zgłaszającej.

Zgłoszenie należy przekazać telefonicznie na numer:

22 487 10 00 - 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu

lub za pośrednictwem poczty e-mail na adres biuro@skynet.net.pl

5. Wyłączenia gwarancji

Zastosowanie Dokumentu gwarancji jest wyłączone w przypadku:

- wystąpienia przerwy w pracy Sieci w związku z zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi lub mającymi na celu rozbudowę Sieci prowadzonymi w godzinach nocnych między godziną 22.00 a 6.00 rano - pod warunkiem powiadomienia Klienta z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem,
- ustalenia przez odbiorcę usług, innego (późniejszego) terminu wizyty techników niż najszybszy proponowany przez operatora,
- wystąpienia awarii lub przerwy w pracy urządzeń, które są własnością Abonenta,
- wykonywania pomiarów na urządzeniach, których wydajność nie pozwala na osiągnięcie pełnej prędkości (starsze typy komputerów, nieaktualne systemy operacyjne itp.),
- wykonywania pomiarów prędkości na łączu bezprzewodowym,
- samowolnego przerobienia przez Abonenta, instalacji wykonanej przez Operatora,
- wystąpienia Awarii której przyczyną jest samodzielne modyfikowanie konfiguracji przez Abonenta, na urządzeniach dostępowych dostarczonych przez Operatora,
- wystąpienia awarii niezależnej od Operatora spowodowanej siłą wyższą.