

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

## I. Wstęp oraz definicje.

### § 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Connected, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet oraz świadczenia usług telefonii przez **Dostawcę usług - Connected Sp. z o.o.**, z siedzibą i adresem w Krakowie, ul. Królewska 57, 30-081 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000314669, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego oraz do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 8033, NIP 679-29-90-026 REGON: 120786683, której kapitał zakładowy wynosi 180 000 złotych, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE pod nr 8033.

Dane: www.fibermax.net.pl; email: boa@fibermax.net.pl, tel: 12 3121303

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent**- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
- 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
- 4) **Biuro Obsługi Abonenta/BOA**- miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOA zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOA znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;
- 5) **Cennik**- cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu oraz usług telefonii, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług;
- 6) **WBOA (Wirtualne Biuro Obsługi Abonenta)**- dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
- 7) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
- 8) **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
- 9) **Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do WBOA;
- 10) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 11) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 12) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem WBOA lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej

nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

- 13) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 14) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- 15) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 16) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki;
- 17) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 18) **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;
- 19) **Umowa**– umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu i/lub usług telefonii, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, bądź w formie elektronicznej jeśli Dostawca usług przewiduje i oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie;
- 20) **Urządzenie/a**– komputer, telefon, lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta;
- 21) **Usługi**- usługa dostępu do sieci Internet oraz Usługa telefonii, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- 22) **Usługa internetowa**- usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu,
- 23) **Usługa telefonii**- usługa telekomunikacyjna, 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;
- 24) **Usterka**– techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usług;
- 25) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- 26) **Zamawiający**- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

## II. Postanowienia ogólne. Zakres Usług. Sposób składania zamówień na pakiet taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług.

### § 2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę internetową i/lub Usługę telefonii. Zakres oferowanych przez

Dostawcę usług taryf, w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta taryfy określone są w treści Umowy (Tabela 1, 2).

2. Dostawca usług 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 telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług, w tym Cennik usług telefonii oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOA, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta (pisemnie lub elektronicznie). Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOA.
5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w WBOA.
7. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - a) telefonicznie,
  - b) pisemnie,
  - c) osobiście w Biurze Obsługi Abonenta,
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
8. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
9. Zamówienie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, datę i oznaczenie Umowy zawartej z Dostawcą usług, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia.
10. Dostawca usług dostarcza Abonentowi treść zmienionych i uzgodnionych warunków Umowy albo oświadczenie o niemożliwości świadczenia Usług zgodnie ze złożonym zamówieniem, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia zamówienia przez Abonenta, w sposób określony w ust. 11 poniżej.
11. W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi w jeden ze sposobów określonych w ust. 7 pkt a), d), Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związanego z warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług w jeden ze sposobów określonych w ust. 7 pkt a), d) powyżej. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
12. Wszelkie oświadczenia składane przez Strony w formie telefonicznej, za pośrednictwem wiadomości mailowych lub innych środków porozumiewania się na odległość (EBOA) będą przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na

odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci, w każdym czasie) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOA.

13. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usług następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
14. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usług następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy.

### **III. Jakość i funkcjonalność Usług.**

#### **§ 3.**

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 wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 50 %. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem [www.fibermax.net.pl/speedtest/](http://www.fibermax.net.pl/speedtest/) za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta.
2. Przyłączenie Abonenta do sieci oraz rozpoczęcie świadczenia usług rozpoczyna się w ciągu 30 dni od podpisania umowy, w terminie wspólnie ustalonym przez strony tej umowy. Rozpoczęcie świadczenia usługi nastąpi najpóźniej w ciągu 7 dni od wykonania podłączenia. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOA oraz dostępność kontaktu z BOA ograniczona jest do godzin działania BOA, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w § 3 ust. 5, § 6, § 10 ust. 1 i 2, § 12) oraz w Umowie (§ 4 ust. 7).
5. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniamy służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy o zmianie lokalizacji Urządzenia, zgodnie z ust. 6 poniżej.
6. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy Usług (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
7. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator powołał dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi

monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.

8. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
9. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane Urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
10. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
11. W ramach zarządzania siecią i usługami, Dostawca usług stosuje 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.
12. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
  - a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
13. Prędkość przesyłu i pobierania danych w Sieci Internet mają wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy abonenckiej, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej

chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia abonenckiego, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej.

14. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych 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.
15. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §16-18 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub postępowania przed sądem polubownym w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.
16. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa nie będąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
17. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Cenniku. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym 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), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

#### **IV. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości.**

##### **§ 4.**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej bądź elektronicznej, jeśli Dostawca usług oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług [www.fibermax.net.pl](http://www.fibermax.net.pl).
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
  - a) w lokalu jego Biura Obsługi Abonenta,
  - b) poza jego lokalem BOA w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683 z późn.zm
  - c) na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie [www.Dostawcy usług](http://www.Dostawcy_uslug), jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.

3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Abonenta Dostawcy usług lub na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683 z późn.zm), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w BOA Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOA, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić Dostawcy usług niezwłocznie, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, 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 tym opłaty za Instalację jaką uścił Abonent, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
6. 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.
7. 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 BOA.
8. postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

#### **§ 5.**

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - a) nazwisko i imiona,
  - b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - c) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - d) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
  - e) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy
  - f) NIP, REGON
  - g) 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.

2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
3. 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, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
  - c) weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.
4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

#### **V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu i Urządzeń.**

##### **§ 6.**

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 wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na **Protokole instalacji oraz przekazania sprzętu**, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

9. Dostawca zobowiązuje się zawiadomić Abonentów o wszelkich zmianach dotychczasowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika, w takiej samej formie w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia zmienionych warunków Umowy za pośrednictwem e-mail wskazany w Umowie lub na piśmie na adres korespondencyjny, gdy umowa została zawarta w formie elektronicznej lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www, telefonicznie lub EBOA, w terminie co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, z pouczeniem, iż do dnia wejścia zmian w życie Abonent ma prawo złożyć oświadczenie w formie pisemnej, elektronicznej lub w formie wiadomości mailowej o ich nieprzyjęciu. W przypadku braku pisemnego oświadczenia Abonenta przyjmuje się, że zaakceptował on zmianę Umowy lub Regulaminu.
10. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o nieprzyjęciu nowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika w trybie, o którym mowa w ust. 3, Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec miesiąca od otrzymania oświadczenia Abonenta, a Abonent nie jest zobowiązany do zwrotu ulg udzielonych mu w związku z zawarciem Umowy. Abonent zobowiązany będzie jednak do zwrotu udzielonych ulg w przypadku gdy zmiany Umowy lub Regulaminu wynikają ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE.
11. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków umowy w sposób określony w § 4 ust. 7 Umowy oraz w § 2 ust. 7 Regulaminu, zgłoszenie zmiany powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, datę i oznaczenie umowy zawartej z Dostawcą usług, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia w formie mailowej, telefonicznie lub za pomocą wiadomości SMS.
12. Dostawca usług dostarcza Abonentowi treść zmienionych i uzgodnionych warunków Umowy lub oświadczenie o niemożliwości zmiany warunków Umowy zgodnie ze zgłoszeniem, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia zamówienia przez Abonenta, w formie w jakiej Abonent złożył zamówienie.
13. W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi w jeden ze sposobów określonych w § 2 ust. 7 pkt a), d) Regulaminu, Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związania się warunkami dostarczonymi przez Operatora w jeden ze sposobów określonych w § 2 ust. 7 pkt a), d) Regulaminu. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
14. Zmienione warunki Umowy wchodzi w życie od kolejnego Okresu rozliczeniowego, następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Abonent złożył oświadczenie z ust. 7 powyżej, z zastrzeżeniem § 2 ust. 12 – 13 Regulaminu.
15. Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w powyższy sposób zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie w formie pisemnej, elektronicznej lub za pośrednictwem wiadomości email, oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia aneksu, o którym mowa w ust. 7 powyżej. Do zachowania 14- dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres Dostawcy. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną Dostawca potwierdza fakt otrzymania przedmiotowego oświadczenia na wskazany przez Abonenta adres e-mail, a w przypadku jego braku w formie pisemnej na adres Abonenta.
16. Prawo do odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy w sposób wskazany w ust. 8 powyżej nie przysługuje w razie rozpoczęcia świadczenia. Usług na zmienionych warunkach za zgodą Abonenta.

#### **§ 7.**

1. Urządzenia Abonenta podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Abonenta, 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.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań 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.

### **VI. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności.**

#### **§ 8.**

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Po Aktywacji Usług/i, i o ile wybrana przez Abonenta taryfa przewiduje taką opłatę, Abonent obciążony zostanie opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie (dla Usługi internetowej i/lub Usługi telefonii) lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.
4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.

#### **§ 9.**

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa/i jest/są świadczona/e. Opłaty za świadczone Usługi telefonii, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 10 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie Rachunku i załączonego do niego zestawienia połączeń.
3. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem WBOA 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).
4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna itp.) i za wykonane połączenia pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.
6. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub Aktywowane.

### **VII. Usługa telefonii. Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów.**

#### **§ 10.**

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. 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.

2. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej trzy progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego.
3. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, 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 telekomunikacyjne.
4. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na:
  - d) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
  - e) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
6. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
  - a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
  - b) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 6, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
8. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 6 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 11 ust. 4 i 5 Regulaminu.
9. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych (numer wywoływany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii. Abonent ma możliwość wglądu w szczegółowy wykaz połączeń po zalogowaniu. Dane dotyczące logowania umieszczone są w Umowie.
10. Umieszczenie Abonenta 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 telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imienia Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

## **VIII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.**

### **§ 11.**

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, w tym zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
  - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
  - f) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie, jeśli Abonent nie zgłosił wniosku, o którym mowa w § 10 ust. 2.
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 Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 10 ust. 8, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
5. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne 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.
6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale *REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE*.

## **IX. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.**

### **§12.**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
  - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści

- niezgodne z przepisami prawa,
  - c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
  - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
  - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
  - g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. 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 przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
  - c) stosowanie do kont pocztowych, WBOA, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 do 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania określone są w Umowie.
6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## **X. Usługa serwisowa.**

### **§ 13.**

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 Sieci,
  - 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 taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - e) rozpatrywanie reklamacji,
  - f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem WBOA.
  - g) Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
  - h) na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - i) pod numerem telefonu BOA Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - j) e-mailem na adres podany w Umowie,
  - k) osobiście w Biurze Obsługi Abonenta.
2. Opłaty za połączenie z numerem BOA Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykle połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
3. 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.
4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie

powinno trwać to dłużej niż 14 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.

5. 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, w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczone są Usługi telefonii, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

## **XI. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.**

### **§ 14.**

Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.

Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

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.
- W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony 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.

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.

W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, 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, Jednostka rozpatrująca 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”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

#### § 15.

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 jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z 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.

#### § 16.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
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 umożliwi 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 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. 1, 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 zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej <http://www.uke.gov.pl/wzory-formularzy-w-sadzie-polubownym-1286> oraz na stronie Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/reklamacje>.

## **XII. Oplaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami.**

#### § 17.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOA, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie



później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

#### § 18.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa- związana z przyznaniem ulg Abonentowi- została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne Urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Regulaminie promocji lub Cenniku, a także ewentualnie w Umowie.
2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

#### § 19.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są w § 12 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

#### § 20.

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Connected sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: Connected sp. z o.o., ul. Królewska 57, 30-081 Kraków
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:
3. 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 własnych 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) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (t.j. Dz. U 2018 r. poz. 395 z późn. zm. ), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (t.j. Dz.U. 2017 r., poz. 1907

z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „*retencja danych*”).

4. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
5. 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.
6. 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.
7. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących 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.
8. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich 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

### XIII. Postanowienia końcowe.

#### § 20.

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. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 2019.02.01 i dotyczy wyłącznie umów zawartych po tym dniu.

**Potwierdzam otrzymanie Regulaminu (wraz z wszystkimi w nim zawartymi informacjami) do zapoznania się przed podpisaniem Umowy.**

.....  
DATA, PODPIS ABONENTA