

Regulamin świadczenia usług radia i telewizji oraz usług dostępu do Internetu

§1 [Przedmiot Regulaminu]

- Niniejszy regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez Przedsiębiorstwo Montażu Urządzeń Elektronicznych „WALDEX” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-126) przy ul. Okrzei 15/279, wpisane do rejestru przedsiębiorców KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Katowicach pod numerem 0000114153 , oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1222, NIP 634-013-46-36, REGON 003476080, kapitał zakładowy 50.000 zł wpłacony w całości, adres poczty elektronicznej info@waldex.net, zwane dalej **Dostawcą**.
- Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Podstawę korzystania z Usług, jak również ich świadczenia, stanowią:
 - Zamówienie usług telekomunikacyjnych, zwane dalej **Zamówieniem**,
 - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwana dalej **Umową**,
 - niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej **Regulaminem**,
 - Cennik świadczenia usług, zwany dalej **Cennikiem**,
 - **Regulamin promocji**, jeżeli Umowa zawarta zostanie na warunkach promocyjnych.

§2 [Definicje]

Użyte w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach promocji, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Dostawcę nazwy oznaczają:

Abonament – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy. Usługi objęte Abonamentem szczegółowo określa Umowa;

Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę w piśmie lub w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Dostawcy;

Awaria – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego, Dostawca;

Biuro Obsługi – lokal Dostawcy, przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi dostępna jest w Serwisie internetowym Dostawcy;

Gniazdo abonencie – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;

Konsument – Abonent zawierający Umowę w celu niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;

Lokal – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;

Okres rozliczeniowy – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;

Podstawowa obsługa serwisowa – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w zakresie wskazanym w §7 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową (w tym aktualną, alternatywną ofertę Usług Dostawcy) za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem info@waldex.net, oraz telefonicznie, pod numerem 32-20-33-100;

Prędkość Deklarowana – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Urządzenia ze Sprzętem prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Dostawcę Usług w Cenniku, reklamach i różnego rodzaju materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej.

Prędkość Maksymalna – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Urządzenia ze Sprzętem, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Umowie, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, Biurach Obsługi Klienta. Uzyskanie Prędkości Maksymalnej przez Abonenta jest możliwe przynajmniej raz na dobę, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe.

Prędkość Minimalna – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Urządzenia ze Sprzętem, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Umowie, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych, którą Dostawca Usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi dla wszystkich Pakietów Usługi Internetu wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej.

Prędkość Zwykle Dostępna – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Urządzenia ze Sprzętem prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Umowie, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych. Prędkość

Zwykle Dostępna stanowi dla wszystkich Pakietów Usługi Internetu wartość nie mniejszą niż 75% Prędkości Maksymalnej. Uzyskanie Prędkości Zwykle Dostępnej przez Abonenta jest możliwe co najmniej przez 80% trwania doby (godziny od 00:00 do 23:59).

Przedstawiciel Dostawcy – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta;

Serwis internetowy Dostawcy – strona internetowa prowadzona dla Dostawcy pod adresem waldex.net, wraz z podstronami, w tym indywidualnymi stronami elektronicznego Biura Obsługi;

Sieć – sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Dostawca, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawcę do świadczenia Usług;

Siła wyższa – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;

Sprzęt – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Dostawcę Usług (w szczególności dekodery, moduły CAM, zasilacze i kable), stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do użytku Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym Sprzętem;

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej lub formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Dostawcy, pomiędzy Dostawcą a Abonentem;

Urządzenie – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności odbiornik telewizyjny spełniający wymagania opisane w §13 ust. 7, router oraz komputer osobisty spełniający wymagania opisane w §12 ust. 4;

Usługa – usługa dostarczania Sieci, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji oraz do świadczenia usługi dostępu do Internetu, w tym usługa przyłączenia Lokalu do Sieci i dostosowania istniejącego przyłącza do wymogów Sieci (zwana dalej Przyłączeniem), usługa rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, usługa dostępu do Internetu, w tym usługa Aktywacji (zwana dalej Aktywacją), wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawcę. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;

Usługi dodatkowe – usługi świadczone przez Dostawcę, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku;

Zamówienie – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§3 [Zawarcie Umowy]

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług, w tym w szczególności na podstawie Zamówienia złożonego przez Zamawiającego. Dostawca może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Dostawcy. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzenia zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju.
- W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.
- Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone drugiej Stronie do 15 dnia miesiąca kalendarzowego w którym upływa czas oznaczony włącznie. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
- Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta, Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
- W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminu promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.

§4 [Lokal]

1. Dostawca może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Abonentowi odpowiedniego tytułu prawnego do Lokalu.
2. Dostawca zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z podmiotem, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tego Lokalu. Dostawca może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy, w uzgodnionym terminie, dostęp do Sprzętu oraz innych elementów Sieci, znajdującej się na terenie Lokalu, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

§5 [Abonent]

1. Umowa jest zawierana:
 - 1.1 w imieniu Dostawcy przez osobę przez niego umocowaną,
 - 1.2 przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - 2.1 w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numer ewidencji PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych,
 - 2.2 w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.
3. Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy,
 - 3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Dostawca powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej. Dostawca może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do używania.
5. Dostawca uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności, w formie pisemnej. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawcy do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od wezwania Dostawcy.
6. Dostawca zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawcy wynikających z Umowy.
7. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
8. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.

§6 [Rozpoczęcie świadczenia Usług]

1. Dostawca będzie świadczyć Usługi na podstawie Umowy.
2. Dostawca uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego

- odtworzenia rozprowadzanych programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawcę uprawnień.
3. Dostawca zobowiązuje się dokonać Przyłączenia oraz Aktywacji w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia. Do terminu opisanego w zdaniu pierwszym nie wlicza się czasu, w którym dokonanie Przyłączenia lub Aktywacji nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Dostawcy prac w Lokalu, niezbędnych dla Przyłączenia, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu.
5. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Dostawcy, w sposób gwarantujący dokonanie Przyłączenia w możliwie najkrótszym czasie.
6. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego konfiguracji. Dostawca nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
7. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Dostawcy. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu, Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Gniazd abonenckich w Lokalu wyznacza oferta Dostawcy oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.

§7 [Sprzęt]

1. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu pozostają własnością Dostawcy.
2. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Stronę w Umowie.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
4. Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również Przyłączenie potwierdzone zostaną w protokole odbioru, podpisanym przez Abonenta.
5. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
6. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Dostawca wymaga, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
7. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
8. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 6. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Dostawca, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

§8 [Zwrot Sprzętu]

1. Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Sprzęt do Biura Obsługi, w ciągu 7 dni od dnia wygaśnięcia Umowy.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 3 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Dostawca uprawniony jest do udzielenia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
3. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawcy.
4. Na zasadach określonych w Cenniku Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 1-2. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Sprzętu, udostępnionego Abonentowi. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości Sprzętu wskazanej w Cenniku.

§9 [Awarii]

1. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 2 dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 16.00, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.

2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
3. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, Abonentowi przysługują:
 - a. prawo obniżenia Abonamentu za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług,
 - b. prawo do kary umownej.
4. Prawo obniżenia Abonamentu przysługuje w wysokości stanowiącej równoważność 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, trwającego dłużej niż dwie godziny. Prawo do kary umownej przysługuje w wysokości stanowiącej równoważność 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, trwającego dłużej niż dwie godziny.
5. Obniżenie Abonamentu oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następných), należnego po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 14 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego). Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 8 godzin.
6. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
7. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

§10 [Usługi]

1. Za Przyłączenie oraz Aktywację Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Opłata przyłączeniowa oraz opłata aktywacyjna nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy (w tym za wypowiedzeniem). Dostawca rozpoczyna naliczanie opłat abonamentowych, należnych Dostawcy, z chwilą Aktywacji.
2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to usług serwisowych nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.
3. Dostawca, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie.
5. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
6. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
7. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usług, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
8. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 21 ust. 3.
9. Procedury opisane w ust. 8 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 8 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
10. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawca może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu internetowego Dostawcy. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację

w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym Dostawcy.

11. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wyrzucić niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 10, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
12. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 10, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
13. Usługa nie zapewnia możliwości połączenia z numerami alarmowymi.

§11 [Warunki płatności]

1. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informacje o:
 - 1.1 opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,
 - 1.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT.
2. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta fakturę VAT wraz z wykazem wykonanych Usług wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin dostarczenia faktur.
3. Dostawca dostarcza, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
4. Dostawca może wystawiać i udostępniać faktury VAT drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem Serwisu internetowego Dostawcy, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
5. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu w wysokości i na zasadach określonych w Umowie. Opłaty abonamentowe dokonywane będą przez Abonenta z góry nie później niż do dnia 15 miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty dokonywane będą na konto bankowe Dostawcy wskazane w Umowie. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług dodatkowych uiszczane być winny z dołu, do 15 dnia okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone, na podstawie otrzymanej faktury VAT. Opłaty za przyłączenie do Sieci lub aktywację Usług należne są w terminie 14 dni od dnia podpisania Umowy.
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Dostawca zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty za świadczoną Usługę w terminie późniejszym, niż w fakturze VAT stwierdzającej należność za okres rozliczeniowy, w którym Usługa ta była wykonana lub świadczona.
7. Wszelkie płatności należne Dostawcy z tytułu realizacji Umowy powinny być regulowane na rachunek bankowy Dostawcy. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w Umowie.
8. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
9. Dostawca może obciążyć Abonenta odsetkami od kwot należnych Dostawcy, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.

§12 [Dostęp do Internetu]

1. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Urządzenia oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają zobowiązań Dostawcy, określonych w § 10 ust. 10-12 oraz zasad odpowiedzialności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług, wynikających z Kodeksu cywilnego.
3. Zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usługi przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia, o ile nie stanowią inaczej postanowienia Umowy.
4. Dostawca Usług stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, które co do zasady nie mają wpływu na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Zastosowane środki w szczególności nie blokują, nie

spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji lub usług lub szczególnych ich kategorii, ani też nie ingerują w nie.

5. W szczególnych przypadkach, wskazanych niżej, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zastosowania szczególnych środków zarządzania ruchem, mogących wpływać na jakość usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, prywatności Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Dostawca Usług stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w przypadku i w celu:
- pozostawiania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega Dostawca Usług lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń i Sprzętu,
 - zapobieganiu grożącym przecięciem Sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci (np. Awarie), z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych.

Szczególne środki zarządzania ruchem Dostawca Usług stosuje jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji celów, którym te środki służą.

6. Stosowane przez Dostawcę Usług szczególne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpływać na jakość Usługi Internetu w ten sposób, że mogą oddziaływać na ogólne parametry jakości (np. prędkości pobierania i wysyłania danych) w ramach Usługi Internetu, jak również na funkcjonalność konkretnych rodzajów usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi Internetu (np. transmisja wideo, transmisja wideo w technologii HD, usługi P2P, VoIP) przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych. Wymienione powyżej szczególne środki zarządzania ruchem co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie danych osobowych jest niezbędnie w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych w pkt. 3.10. lit. a-c.
7. Dostawca Usług w ramach świadczonej Usługi Internetu nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.
8. Na Usługę Internetu, oprócz Prędkości pobierania i wysyłania danych, wynikających z Umowy zawartej z Abonentem, mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Parametry wskazane w zdaniu poprzednim są nierozdzielnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych. Wymienione w zdaniu pierwszym parametry mogą wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na przykład na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnień pakietów, podczas gdy na usługę strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach oraz przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej, przerywanie odtwarzania treści wideo.
9. Oprócz Usługi Internetu Dostawca Usług może oferować usługi niebędące Usługą Internetu, zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja taka jest niezbędna do spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji (tzw. usługi specjalistyczne). Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci była wystarczająca do świadczenia usług specjalistycznych oprócz usług dostępu do Internetu oraz żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało co do zasady na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu.
10. W przypadku wystąpienia sytuacji, w których konieczne jest zastosowanie szczególnych środków zarządzania ruchem (opisanych w punkcie 3.10) świadczenie usług specjalistycznych może wyjątkowo wpływać na jakość Usługi Internetu poprzez obniżenie jej parametrów, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania treści, aplikacji i usług oraz ich poszczególnych kategorii. Szczegółowe informacje dotyczące praktycznego wpływu usług specjalistycznych na Usługę Internetu zawarte są w regulaminach szczegółowych poszczególnych usług specjalistycznych.
11. Wskazywane przez Dostawcę Usług Prędkości: Maksymalne, Zwykle Dostępne oraz Minimalne zostały ustalone przez Dostawcę Usług na podstawie posiadanego przez Dostawcę Usług systemu monitorowania Usługi Internetu, w określonym środowisku (urządzenie, oprogramowanie, inne warunki zewnętrzne, wewnętrzne). Dostawca Usług ustalił te parametry w oparciu o analizę wielu różnych rodzajów niezależnych grup czynników wynikających z naturalnych i technicznych uwarunkowań architektury technologii internetowej związanej z przesyłaniem danych w sieci internetowej. W dalszej części Regulaminu Szczegółowego zostały pogrupowane i przedstawione te czynniki.
12. Oprócz czynników uzależnionych od Dostawcy Usług, a wynikających z zarządzania Siecią na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry uzyskiwane przez Abonenta dla Usługi Internetu, ale także dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Dostawca Usług nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki

zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców (innych niż Dostawca Usług) tych treści, aplikacji i usług, występujące na ich serwerach.

13. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane z Urządzeniem (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, czułość Urządzenia, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i urządzeniowa) oraz z warunkami lokalizacji tego Urządzenia (np. zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).
14. Poza uwarunkowaniami dla technologii Wi-Fi, wymienionymi w punkcie poprzedzającym, prędkości dla połączeń realizowanych w technologii Wi-Fi mogą odbiegać od Maksymalnych, Zwykle Dostępnych oraz Minimalnych prędkości uzyskiwanych przy podłączeniu Urządzenia przez połączenie kablowe, ze względu na ograniczenia związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej Wi-Fi (standardy IEEE 802.11a, b, g, n).
15. Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak pora korzystania z Usługi Internetu związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników internetu. Podobnym czynnikiem mogą mieć wpływ na prędkość oraz jakość innych parametrów, występującym w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług, może być nagły wzrost popularności danej treści, aplikacji czy usługi.
16. Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi Internetu oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi Internetu ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi Internetu. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi Internetu z wielu Urządzeń lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych Urządzeniach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych Urządzeń, treści, aplikacji i usług.
17. Dla realizowanych przez Abonenta połączeń internetowych, w których uczestniczy duża ilość urządzeń uczestniczących w przekazywaniu sygnału oraz duża ilość poszczególnych odcinków sieci wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów może być pogarszana przez każde z ww. urządzeń lub odcinków sieci, przy czym Dostawca Usług nie ma wpływu na te czynniki w związku z rozproszonym zarządzaniem globalną siecią internetu. Podobne objawy pogorszenia parametrów mogą występować w razie wystąpienia istotnych awarii globalnych, szkieletowych odcinków sieci internetowej (np. uszkodzenie połączeń międzykontynentalnych) lub awarii istotnych urządzeń świadczących kluczowe dla działania internetu usługi (np. awaria globalnych serwerów DNS).
18. Nawet znaczne odstępstwa od Maksymalnych (Deklarowanych) Prędkości pobierania i wysyłania danych co do zasady nie powodują pozbawienia prawa do uzyskania dostępu do danych informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług, czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści, aplikacji lub usługi. Takie ograniczenie lub pozbawienie praw może występować tylko w przypadku spadku prędkości do bardzo niskich wartości, w przypadku Awarii urządzeń i/lub Sieci Dostawcy Usług, czy innych podmiotów lub gdy indywidualny dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) uzależnił na podstawie osobnych warunków - ze względów formalnych lub technologicznych - uzyskanie praw określonych powyżej od osiągnięcia określonych przez niego w tych warunkach prędkości (np. uzależnienie dostępu do serwera gier od uzyskania odpowiednich wartości prędkości).
19. Znaczne odstępstwa od wymienionych w poprzednim punkcie prędkości mogą wpływać na jakość dostępu do danych, informacji i treści, jakość ich rozpowszechniania, jakość działania aplikacji lub usług oraz jakość udostępniania, głównie poprzez wydłużenie czasu dostępu i pogorszenie ogólnej jakości innych parametrów, z tym zastrzeżeniem, że taka sytuacja może mieć miejsce głównie jeśli dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) przewidział minimalne wymagania dotyczące prędkości na poziomie wyższym niż prędkości uzyskiwane w wyniku wystąpienia znacznych odstępstw od prędkości wymienionych w zdaniu pierwszym (np. uzależnienie jakości dostępu do treści wideo od odpowiedniego poziomu prędkości).
20. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu pod względem prędkości, a wykonaniem zgodnie z warunkami przyjętymi w Umowie i jej Warunkach, w tym w Regulaminie oraz w Regulaminie Szczegółowym lub w przypadku stałych i regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem pod względem innych parametrów, a wykonaniem zgodnym z powszechnie osiąganą dla danych kategorii treści, aplikacji i usług wartością tych innych parametrów, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie zgodnym z zapisami Regulaminu. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem, a Dostawcą Usług mogą być skierowane na drogę mediacji prowadzonej przez Prezesa UKE, bądź poddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego przy Prezesie

UKE. Poza powyższym Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. W ramach wymienionych powyżej środków prawnych Abonentowi przysługuje roszczenie o przywrócenie świadczenia Usługi Internetu w oparciu o parametry zgodne z Warunkami Umowy, roszczenie o zwrot opłat oraz o odszkodowanie Wyjątkowo, w sytuacji gdy Dostawca Usług nie jest w stanie przywrócić świadczenia Usługi zgodnego z Warunkami Umowy lub powszechnie przyjętymi innymi parametrami dla określonych kategorii treści, aplikacji i usług Abonent może wystąpić z roszczeniem o rozwiązanie Umowy za porozumieniem stron ze względu na te szczególne okoliczności. Dostawca Usług każdorazowo podejmuje decyzję wobec zgłoszonych roszczeń indywidualnie, w oparciu o stan faktyczny i prawny w ramach postępowania, którego tryb został określony szczegółowo w Regulaminie.

21. W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Dostawca Usług rekomenduje aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:

- o pomiaru dokonuje się na Urządzeniu podłączonym bezpośrednio do Sprzętu poprzez połączenie kablowe,
- o podczas dokonywania pomiaru do Sprzętu nie mogą być podłączone żadne inne Urządzenia korzystające z Usługi Internetu,
- o na Urządzeniu, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe (np. svchost.exe dla systemu Windows) wykorzystujące Usługę Internetu,
- o na Urządzeniu powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zaporę internetową, oprogramowanie typu VPN i podobne),
- o Urządzenie powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),
- o karta sieciowa Urządzenia, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem,
- o konfiguracja urządzeniowa oraz programowa Urządzenia powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem,
- o Urządzenie, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania internetu,
- o ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczonymi przez Dostawcę Usług i pobranymi automatycznie przez usługę DHCP z serwera Dostawcy Usług,
- o w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,
- o do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie Urządzeniu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Dostawcy Usług, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi Internetu.

Spełnienie niektórych z powyższych wymogów może wymagać od Abonenta zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego - bezpiecznego czy zgodnego z oczekiwaniami Abonenta stanu. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości.

22. Dostawca Usług informuje, że zasadniczo wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, aplikacji i treści. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, aktualnymi na dzień publikacji tych zapisów, szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów: usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; rozmowy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

23. Szczegółowe wyjaśnienia dotyczące: charakterystyki poszczególnych usług i ich rodzajów; wpływu różnego rodzaju czynników na parametry prędkości i inne parametry Usługi Internetu; sposoby i wymagania oraz wytyczne dotyczące dokonywania przez Abonenta pomiarów parametrów Usługi Internetu - dostępne są na Stronie WWW Dostawcy Usług.

24. Dostawca może zapewnić Abonentowi świadczenie Usług dodatkowych poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego. Warunki korzystania z Usług opisanych w zdaniu pierwszym określa Umowa. Regulamin stanowi regulamin w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Korzystanie z tych Usług dodatkowych następuje

przy użyciu Komputera osobistego o parametrach nie gorszych niż opisane w par. 10 ust. 24. Dostawca zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.

25. Dostawca uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Dostawcy w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług, w szczególności wygaśnięciu Umowy.

§13 [Zmiana oferty programowej w zakresie usług radia i telewizji]

1. Dostawca uprawniony jest, z ważnych przyczyn, do zmiany oferty programowej przy świadczeniu usług radia i telewizji. W przypadku dokonywania zmian polegających na zastępowaniu jednego programu innym programem, Dostawca zobowiązuje się uwzględnić, w miarę możliwości, charakter zastępowanego programu.
2. Zmiana o której mowa w ust. 1 może nastąpić w szczególnie uzasadnionych przypadkach, w tym:
 - 2.1 niezależnych od Dostawcy, takich jak zaprzestanie nadawania programu, zmiana jego charakteru lub istotne obniżenie jakości, nadmierne podwyższenie opłat licencyjnych,
 - 2.2 wystąpienia problemów technicznych lub prawnych uniemożliwiających rozprowadzanie programu,
 - 2.3 niskiej oglądalności programu.
3. O planowanych zmianach oferty programowej Abonenci zostaną poinformowani na piśmie, nie później niż na miesiąc przed dokonaniem planowanej zmiany. Na żądanie Abonenta, Dostawca będzie informował go o powyższym drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. O nieplanowanych zmianach oferty programowej, w tym w szczególności wynikających z niezapowiedzianego zaprzestania nadawania programu, o zmianie częstotliwości, na której rozprowadzane są programy radiowe lub telewizyjne, jak również o zmianie systemu kodowania, Abonenci zostaną poinformowani niezwłocznie w Serwisie internetowym oraz na telewizyjnym kanale informacyjnym Dostawcy.
4. Zmiana oferty programowej nie wymaga uzyskania odrębnej zgody Abonenta, jednakże Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy. Oświadczenie powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian (lub upływu jednego miesiąca od powiadomienia w formie pisemnej, w przypadku nieplanowanych zmian oferty programowej). Umowa ulega rozwiązaniu z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym doręczono zostało oświadczenie Abonenta o jej rozwiązaniu.
5. W przypadku braku odmiennych zapisów Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji, zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usług radia i telewizji, świadczonych w technologii cyfrowej, przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia.
6. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach Pakietu usług, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie, jak i wycofanie takich programów, nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta ani jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
7. Odbiornik telewizyjny, stanowiący Urządzenie, dla prawidłowego korzystania z Usług powinien posiadać w przypadku korzystania z telewizji analogowej: tuner z pełnym zakresem kanałów S, w przypadku telewizji cyfrowej SD oraz HD : dekodery MPEG-4, a w przypadku korzystania z pakietów kodowanych : moduł CAM Conax.

§14 [Zmiana Lokalu, utrata praw do Lokalu]

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy.
2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy.
4. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami § 20 ust. 1 Regulaminu. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

§15 [Zmiana Umowy na wniosek Abonenta]

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Dostawcy, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zmienić Pakiet usług na wyższy, dokupić inny Pakiet usług lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju. Zamówienia można składać w formie pisemnej, osobiście w Biurze Obsługi lub poza nim, z uprawnionym Przedstawicielem Dostawcy lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego w Serwisie internetowym Dostawcy. Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z postanowieniami Cennika. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio do ograniczenia zakresu świadczonych Usług, z tym zastrzeżeniem iż ograniczenie zakresu świadczonych Usług nie wymaga braku zaległości Abonenta wobec Dostawcy.
2. Dostawca może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem telefaksu, poczty e-mail lub Serwisu internetowego Dostawcy. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy:
 - a. zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych,
 - b. zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi.
3. W przypadku opisanym w ust. 2, Dostawca utrwalí oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i będzie je przechowywać do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. Jednocześnie Dostawca obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Dostawca dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym lub na żądanie Abonenta Dostawca dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Abonentowi nie będącemu konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Dostawca, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie.
5. Zmiana zakresu świadczonych usług nastąpi z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym wniosek ten został złożony. Dostawca może z ważnych przyczyn określić inny termin realizacji wniosku.

§16 [Reklamacja]

1. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, jak również nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi, Przedstawiciel Dostawcy przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznej lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca zobowiązany jest w terminie 14 dni od złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację, chyba że Dostawca udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia. Na żądanie Abonenta, Dostawca przesyła potwierdzenie przyjęcia reklamacji drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej.
4. 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 nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 5.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 5.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 5.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5.4 numer ewidencyjny nadawany Abonentowi przez Dostawcę lub adres Lokalu, w którym jest świadczona Usługa,
 - 5.5 numer Sprzętu, którego dotyczy reklamacja,
 - 5.6 datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy, jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Dostawcy wyznaczonego terminu jej zawarcia,
 - 5.7 datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji określonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,

- 5.8 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 5.9 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - 5.10 podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 7. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług.

§17 [Odpowiedź na reklamację]

1. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa §16 ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Jednostka Dostawcy rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia w tym terminie wysyła pisemną odpowiedź. Na żądanie Abonenta odpowiedź na reklamację udzielona zostanie drogą elektroniczną poprzez jej przesłanie na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 2.1 nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - 2.2 powołanie podstawy prawnej,
 - 2.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 2.4 w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 2.5 w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości zwrotu oraz terminu zwrotu,
 - 2.6 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest abonent, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne,
 - 2.7 dane identyfikujące upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 3.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 3.2 zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, jeżeli odpowiedź na reklamację ma być udzielona w formie pisemnej.
4. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

§18 [Zawieszenie świadczenia Usług]

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat.
2. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania:
 - 1.1 zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonentu lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności,
 - 1.2 narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w §21 ust. 1. Dostawca może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód,
 - 1.3 na wniosek Abonenta.
2. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1.1 lub ust. 1.2 Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
3. Umowa automatycznie wygasa, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania, ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia Usługi, jeśli w okresie tym nie ustaną przyczyny zawieszenia świadczenia Usług o których mowa w ust. 1.1 lub 1.2, w szczególności Abonent nie uiszczy zaległych opłat wraz z odsetkami.

§19 [Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta]

1. Zawieszenie świadczenia Usług na pisemny wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.

2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie krótszy niż 1 miesiąc. W okresie zawieszenia usługi WALDEX nie pobiera od Abonenta opłat abonamentowych. Koszty wznowienia świadczenia usługi po okresie zawieszenia zgodnie z cennikiem ponosi Abonent.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek.
4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi.

§20 [Rozwiązanie Umowy]

1. Abonent i Dostawca są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Wypowiedzenie Umowy Konsumentowi przez Dostawcę wymaga podania ważnej przyczyny.
2. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawca obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązanie następuje z winy Dostawcy) lub przez Dostawcę z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku rozwiązania Umowy, uregulowanego w sposób szczególny w §24.
3. W przypadku Umów zawieranych na odległość z Konsumentem, jeżeli czas trwania umowy nie jest oznaczony, termin opisany w ust. 1 wynosi jeden miesiąc.

§21 [Rozwiązanie Umowy za jednostronnym oświadczeniem]

1. Dostawcy przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej odpowiednich Usług w trybie natychmiastowym, gdy:
 - 1.1 Abonent zalega z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Dostawcy przez co najmniej jeden pełny okres płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 14 dni,
 - 1.2 ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Regulaminu i Umowy,
 - 1.3 dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie lub Sieci lub Gnieździe abonenckim,
 - 1.4 umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - 1.5 uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
 - 1.6 rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane,
 - 1.7 korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
 - 1.8 wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
 - 1.9 uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci,
 - 1.10 podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - 1.11 nie udziela Dostawcy dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji,
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 14 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych, podanych w Umowie.
3. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadkach opisanych w ust. 1, w zakresie w którym będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawca może dokonać:
 - 3.1 eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - 3.2 przerwać lub ograniczyć świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
4. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowienie zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

§22 [Wygaśnięcie Umowy]

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1.1 upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie), rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
 - 1.2 utraty przez Dostawcę zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - 1.3 śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez małżonka zmarłego Abonenta, zamieszkałego w Lokalu, który zgodnie z obowiązującymi przepisami może być uznany za Stronę Umowy,
 - 1.4 rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną.
2. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej Umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszystkich zaległości wobec Dostawcy, wraz z odsetkami.
3. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 8, jak również może być zobowiązany do zwrotu ulg oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w niniejszym Regulaminie.

§23 [Odstąpienie od Umowy]

1. W przypadku Umowy zawartej poza Biurem Obsługi Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie czternastu dni od jej zawarcia bez podania przyczyny. Wobec spełnienia kryteriów art. 5 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, przepisów tejże ustawy o umowach zawieranych z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa nie stosuje się.
2. W przypadku Umowy zawartej na odległość Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, w związku z jej zawarciem na odległość, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania przyczyny. W zakresie nieuregulowanym w Umowie i Regulaminie Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w ustawie z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.). Termin opisany w zdaniu pierwszym ulega przedłużeniu do trzech miesięcy, w braku doręczenia potwierdzenia informacji, lub – w przypadku późniejszego jego doręczenia – w terminie 14 dni od jego doręczenia. Dla zachowania terminu wystarczy nadanie oświadczenia w polskiej placówce pocztowej operatora publicznego, przed upływem terminu. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w wypadku świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą Konsumenta, przed upływem tego terminu. Umowę zawartą na czas dłuższy niż rok poczytuje się po upływie tego terminu za zawartą na czas nieoznaczony. Jeżeli czas trwania Umowy nie jest oznaczony, termin wypowiedzenia opisany w § 20 ust. 1, bez wskazania przyczyn, wynosi jeden miesiąc.

§24 [Zmiana Regulaminu lub Cennika]

1. Dostawca powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie opisane w ust. 2. Dostawca podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem Serwisu internetowego Dostawcy, treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Dostawca podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Na żądanie Abonenta, Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niez zaakceptowanie zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, albo niez zaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Dostawcy nie przysługuje zwrot ulg.
5. Uregulowań ust. 4 nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub gdy zmiana wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego

6. W przypadku, gdy proponowana zmiana Cenniku lub warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

§25 [Ochrona danych osobowych]

1. Dostawca uprawniony jest do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania, usuwania lub udostępniania treści lub danych Abonenta, wskazanych w Umowie, tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej przetwarzaniem, są niezbędne do wykonania świadczonych Abonentowi Usług.
2. Dostawca uprawniony jest do przetwarzania danych Abonenta, wskazanych w Umowie, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy to świadczonych Abonentowi Usług, dla celów marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
3. Abonentowi przysługuje prawo:
 - a. żądania od Dostawcy, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane,
 - b. wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (tj. w szczególności w sytuacji realizacji prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Dostawcę), pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jej danych, ze względu na jego szczególną sytuację,
 - c. wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych, gdy Dostawca zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazania jej danych osobowych innemu administratorowi danych.
4. Dane Abonenta będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.

§26 [Sądownictwo polubowne, mediacje]

1. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta.
2. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§27 [Postanowienia końcowe]

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
2. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w Serwisie internetowym Dostawcy oraz w Biurze Obsługi. Dostawca nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem z dniem 1 stycznia 2017 r. dla Umów zawartych do 30 listopada 2016 r. Informację o zakresie zmian do Regulaminu dla Umów zawartych przed 1 grudnia 2016 r. podano do publicznej wiadomości z początkiem grudnia 2016 r. zgodnie z trybem przewidzianym w art. 60a ust. 3a ustawy Prawo telekomunikacyjne.