Informacje przedumowne do UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ NR ${NR_UMOWY}** z dnia **${DATA_ZAWARCIA_UMOWY},

Dostawca Usług	**Lokalna.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą we Wrocławiu 53-333, ul. Powstańców Śląskich 88/30, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 8992967323, KRS 0001049868, REGON: 525961977, RPT: 13408, Tel.: +48 77 411 7000, Fax: +48 77 411 7001, SMS: +48 600 500 638, Email: kontakt@lokalna.net, strona www: https://lokalna.net, dane Sprzedawcy: _____
Dane zamawiającego	
Nazwa klienta:	${NAZWA_KLIENTA}
Nazwa klienta c.d.:	${NAZWA_KLIENTA2}
PESEL[1]/NIP/Seria i nr dow.os.:	${PESEL_NIP}
Numer telefonu:	${NUMER_TEL}
E-mail (nieobowiązkowy):	${EMAIL}

Adres zamieszkania/Siedziba	**Adres do korespondencji**	**Adres świadczenia usługi**
${ADRES_MIASTO_I_KOD}	${ADRES_MIASTO_I_KOD}	${ADRES_MIASTO_I_KOD}
${ADRES_ULICA}	${ADRES_ULICA}	${ADRES_ULICA}

Zamawiane usługi

L. P.	Nazwa usługi	Warunki promocji	Opłata abonamentowa	Okres obowiązywania opłaty abonamentowej	Okres zobowiązania	Opłata abonamentowa po okresie zobowiązania	Maksymalna wysokość odszkodowania w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem Okresu Zobowiązania
1.	${NET_TARYFA}	standardowe	${NET_ABO} zł	1 miesiąc – umowa bez okresu zobowiązania	umowa bez okresu zobowiązania	${NET_ABO} zł	${NET_ABO} zł
2	${TV_TARYFA}	standardowe	${TV_ABO} zł	1 miesiąc – umowa bez okresu zobowiązania	umowa bez okresu zobowiązania	${TV_ABO} zł	${TV_ABO} zł
3	${TEL_TARYFA}	standardowe	${TEL_ABO} zł	1 miesiąc – umowa bez okresu	umowa bez okresu zobowiązania	${TEL_ABO} zł	${TEL_ABO} zł

[1] Albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu.

				zobowiązania			
4	${TELMOB_TARYFA}	standardowe	${TELMOB_ABO} zł	1 miesiąc – umowa bez okresu zobowiązania	umowa bez okresu zobowiązania	${TELMOB_ABO} zł	${TELMOB_ABO} zł

	Dodatkowe opłaty jednorazowe	
	Rodzaj opłaty	**Wysokość opłaty**
	brak	0**zł**

Suma opłat w pierwszym okresie rozliczeniowym wraz z opłatami jednorazowymi, będzie wynosić: ${SUMA_OPLAT} zł

Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi stanowią własność Dostawcy Usług. W terminie 14 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń Abonenckich Dostawcy Usług. W przypadku niezwrócenia sprzętu lub zwrotu uszkodzonego sprzętu Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia „Opłaty za niezwrócenie sprzętu, zwrócenie uszkodzonego sprzętu", natomiast w przypadku zwrotu sprawnych urządzeń po wskazanym powyżej terminie, ale przed upływem 180 dni od daty rozwiązania Umowy, naliczona zostanie „Opłata za nieterminowy zwrot sprawnego sprzętu". W przypadku zwrotu Urządzenia Abonenckiego po 180 dniach od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty „Opłaty za niezwrócenie sprzętu, zwrócenie uszkodzonego sprzętu".

Opłaty za niezwrócenie/zwrócenie uszkodzonego/nieterminowe zwrócenie		
Typ sprzętu	**Opłata za niezwrócenie sprzętu / zwrócenie uszkodzonego sprzętu**	**Opłata za nieterminowy zwrot sprawnego sprzętu**
Router LAN/GPON	250zł	50zł
Dekoder TV	350zł	50zł

Wszystkie opłaty podane w tabelach są cenami brutto. Okres Rozliczeniowy wynosi 1(jeden) miesiąc kalendarzowy.

Usługa Dostępu do Internetu

W poniższej tabeli przedstawiono wartości Prędkości Maksymalnych, Deklarowanych, Zwykle Dostępnych oraz Minimalnych, dotyczące zakupionego pakietu Usługi dostępu do sieci Internet.

PRĘDKOŚĆ DEKLAROWANA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Dostawcę Usług w Informacjach Przedumownych, Umowie, reklamach i materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej.

PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najwyższa prędkość pobierania lub wysyłania danych, określona dla danego pakietu Usługi Internetu w Informacjach Przedumownych, na stronie WWW, w Biurach Obsługi Klienta lub Salonach Firmowych. 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 współdzielących zasoby sieciowe.

PRĘDKOŚĆ MINIMALNA (GWARANTOWANA) – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najniższa prędkość pobierania lub wysyłania danych, którą Dostawca Usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna wynosi **nie mniej niż 90% Prędkości Maksymalnej.**

PRĘDKOŚĆ ZWYKLE DOSTĘPNA – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, prędkość pobierania lub wysyłania danych, którą Abonent uzyskuje przez większość czasu w ujęciu dziennym. Prędkość Zwykle Dostępna wynosi **nie mniej niż 93% Prędkości Maksymalnej**.

	Prędkość pobierania danych	**Prędkość wysyłania danych**

Nazwa Usługi	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]
${NET_TARYFA}	${NET_LIMIT_MAX_POBOR}	${NET_LIMIT_ZWYKLE_POBOR}	${NET_LIMIT_MIN_POBOR}	${NET_LIMIT_MAX_WYSYL}	${NET_LIMIT_ZWYKLE_WYSYL}	${NET_LIMIT_MIN_WYSYL}

Usługa Dostępu do Internetu
Usługa TV
Usługa Telefonii Stacjonarnej
Usługa Telefonii Mobilnej oraz Internetu Mobilnego
Pakiety Premium, Usługi Dodatkowe

Lokalna.net sp. z o.o.
z siedzibą we Wrocławiu 53-333,
ul. Powstańców Śląskich 88/30,
Oddział: Rynek 23, Głuchołazy 48-340,
NIP 8992967323, KRS 0001049868, RPT: 13408,
Tel.: +48 77 411 7000,
Fax: +48 77 411 7001,
SMS: +48 600 500 638,
email: kontakt@lokalna.net,
www: https://lokalna.net

PODSUMOWANIE WARUNKÓW UMOWY

(NR ${NR_UMOWY} z dnia ${DATA_ZAWARCIA_UMOWY})

W niniejszym podsumowaniu warunków umowy przedstawiono główne elementy oferty, której przedmiotem jest niniejsza usługa, zgodnie z wymogami prawa UE[1].
Podsumowanie to pomaga porównać różne oferty na daną usługę.
Pełne informacje na temat niniejszej usługi znajdują się w Regulaminie i Cenniku.

Usługa(-i) i urządzenia

Usługa Dostępu do Internetu

Nazwa pakietu	${NET_TARYFA}

Usługa TV

Nazwa pakietu	${TV_TARYFA}
Ilość kanałów	${TV_ILOSC_KANALOW}

Usługa Telefonii Stacjonarnej

Nazwa pakietu	${TEL_TARYFA}
Pakiet darmowych minut	${TEL_MINUTY}

Usługa Telefonii Mobilnej oraz Internetu Mobilnego

Nazwa pakietu	${TELMOB_TARYFA}
Pakiet darmowych minut	${TELMOB_MINUTY}
Pakiet transmisji danych	${NETMOB_LIMIT_TRANSFERU}

Pakiety Premium, Usługi Dodatkowe

Nazwa pakietu	${OPCJE}

Urządzenia

Rodzaj urządzenia	${URZADZENIA_ROUTER}
Rodzaj urządzenia	${URZADZENIA_DEKODER}
Rodzaj urządzenia	${URZADZENIA_INNE}

Szybkość dostępu do Internetu i środki ochrony prawnej

Nazwa Usługi	**Prędkość pobierania danych**			**Prędkość wysyłania danych**		
	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	**Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]**	**Prędkość Minimalna [Mb/s]**	**Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]**	**Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]**	**Prędkość Minimalna [Mb/s]**
${NET_TARYFA}	${NET_LIMIT_MAX_POBOR}	${NET_LIMIT_ZWYKLE_POBOR}	${NET_LIMIT_MIN_POBOR}	${NET_LIMIT_MAX_WYSYL}	${NET_LIMIT_ZWYKLE_WYSYL}	${NET_LIMIT_MIN_WYSYL}

[1] Art. 102 ust. 3 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz. U. L 321 z 17.12.2018, s. 36).

W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów, a wykonaniem zgodnie z Umową, lub 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 (rozdział XIV). Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem a Dostawcą Usług mogą być prowadzone zgodnie z zasadą określoną w rozdziale XIV Regulaminu. 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 (XIV Regulaminu). 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.

Cena(-y)

Opłaty jednorazowe	**Wartość**
brak	0zł
Opłaty abonamentowe	**Wartość**
${NET_TARYFA}	${NET_ABO} zł
${TV_TARYFA}	${TV_ABO} zł
${TEL_TARYFA}	${TEL_ABO} zł
${TELMOB_TARYFA}	${TELMOB_ABO} zł

Czas trwania, przedłużenie i rozwiązanie Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem Okresu Zobowiązania. Okres Zobowiązania obejmuje miesiąc podłączenia usługi oraz liczbę pełnych miesięcy kalendarzowych wskazaną w tabeli poniżej.

Usługa	**Okres Zobowiązania**
${NET_TARYFA}	bez okresu zobowiązania
${TV_TARYFA}	bez okresu zobowiązania
${TEL_TARYFA}	bez okresu zobowiązania
${TELMOB_TARYFA}	bez okresu zobowiązania

2. Umowa zawarta jest z dniem jej podpisania lub akceptacji jej warunków w przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej. Każda ze stron ma prawo do rozwiązania Umowy z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Dla Umów zawartych z Okresem Zobowiązania, w Okresie Zobowiązania termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Dla Umów zawartych na czas nieokreślony lub po zakończeniu Okresu Zobowiązania okres wypowiedzenia biegnie od dnia, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Datą nadającą bieg terminowi jest data wpływu wypowiedzenia do siedziby Dostawcy Usług lub Biura Obsługi Klienta. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie, elektronicznie lub w formie dokumentowej na adres: info@lokalna.net.

3. Dostawca Usług może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem Okresu Zobowiązania. Odszkodowanie to nie może przekroczyć sumy należnych Dostawcy Usług opłat abonamentowych za świadczone Usługi, za okres od dnia rozwiązania umowy do dnia upływu Okresu Zobowiązania.

4. Dostawca Usług umożliwia zmianę warunków Umowy, w tym jej przedłużenie, w Biurze Obsługi Klienta, poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, za pomocą formularza dostępnego na Stronie WWW oraz za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

Funkcje dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami

1. Posiadamy Biura Obsługi Klienta, w których oferujemy tłumaczenie w języku migowym. Wykaz placówek dostępny jest na Stronie WWW.

2. Zapewniamy dostęp do dokumentacji abonenckiej w dodatkowych formatach, jak powiększona czcionka (dokumenty dostępne w BOK oraz na Stronie WWW), w alfabecie Braille'a oraz w formacie tekstowym (przesyłane na życzenie klienta).

……

Data i podpis Abonenta

Numer Umowy: ${NR_UMOWY}

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

ORAZ O DOSTARCZANIE USŁUG/TREŚCI CYFROWYCH

zawarta w dniu ${DATA_ZAWARCIA_UMOWY}, w ${MIEJSCE_ZAWARCIA_UMOWY}, zwana dalej „**Umową**", pomiędzy: **Lokalna.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą we Wrocławiu 53-333, ul. Powstańców Śląskich 88/30, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 8992967323, KRS 0001049868, REGON: 525961977, RPT: 13408, Tel.: +48 77 411 7000, Fax: +48 77 411 7001, SMS: +48 600 500 638, Email: kontakt@lokalna.net, strona www: https://lokalna.net, zwanym dalej **Operatorem,**

reprezentowanym przez pełnomocnika na podstawie udzielonego pełnomocnictwa,

a:

Nazwa klienta:	${NAZWA_KLIENTA}
Nazwa klienta c.d.:	${NAZWA_KLIENTA2}
Miasto i kod pocztowy:	${ADRES_MIASTO_I_KOD}
Ulica:	${ADRES_ULICA}
PESEL[1]/NIP:	${PESEL_NIP}
Numer telefonu:	${NUMER_TEL}
E-mail (nieobowiązkowy):	${EMAIL}

- zwanym (zwaną) dalej **Abonentem**.

§ 1. PRZEDMIOT UMOWY, ELEMENTY SKŁĄDAJĄCE SIĘ NA ABONAMENT

1. Na podstawie Umowy Operator zobowiązuje się do wykonania, w Lokalu wskazanym przez Abonenta, przyłączenia do Sieci (tj. Instalacji - która jest wykonywana wyłącznie w przypadku Usług stacjonarnych) i świadczenia na rzecz Abonenta Usług w zakresie:

   ❑ Usługi internetowej,-❑ Usługi telewizji, ❑ Usługi telefonii stacjonarnej,

   ❑ Usługi telefonii mobilnej, ❑ Usługi Internetu mobilnego

   - oraz ewentualnie innych wybranych przez Abonenta Usług Dodatkowych, towarzyszących powyższym Usługom, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników, w tym w szczególności do terminowego dokonywania zapłaty za świadczone Usługi.

2. Abonament obejmuje opłatę za:
   a) dostęp do Sieci Operatora/Dostawcy,
   b) możliwość korzystania z Usługi opisanej w Umowie, wedle parametrów przypisanych dla danej Opcji,
   c) usługę serwisową (z wyłączeniem usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu),
   d) dostęp do EBOK,
   e) w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej lub Usługi telefonii mobilnej - określony w wybranym przez Abonenta Pakiecie taryfowym pakiet bezpłatnych minut do wybranych sieci, jeśli takie przewidziane są dla danej taryfy,
   f) w przypadku Usługi telewizji - dostęp do kanałów określonych w wybranym przez Abonenta Pakiecie telewizyjnym;
   g) w przypadku Usługi Internetu mobilnego - wstępną aktywację Karty SIM, pełną aktywację Karty SIM w Sieci wraz z Limitem transferu danych, odpowiednim dla wybranego przez Abonenta Pakietu danych oraz transfer danych w sieci Internet w zakresie wybranego przez Abonenta Limitu transferu danych.

[1] Albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu.

3. Integralną część Umowy stanowi Załącznik „Podsumowanie Warunków Umowy”. Abonent potwierdza otrzymanie Podsumowania przed zawarciem Umowy.

§ 2. TARYFA, MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁUG I ADRES ZAKOŃCZENIA SIECI

1. Świadczenie oraz pobieranie usług komunikacji elektronicznej w zakresie **Usługi internetowej** odbywać się będzie na podstawie taryfy: ❑ ogólnej określonej w Cenniku Usługi internetowej / ❑ promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji _ _____ na następujących warunkach:

<table>
<tr><td>Pakiet taryfowy</td><td>${NET_TARYFA}</td><td>Miesięczny Abonament brutto</td><td>${NET_ABO}
zł</td></tr>
<tr><td colspan="3">Kwota przyznanej ulgi brutto w Abonamencie w każdym miesiącu trwania promocji</td><td>${NET_ULGA_MC}
zł</td></tr>
<tr><td colspan="3">Wysokość opłaty instalacyjnej brutto</td><td>${NET_INST}
zł</td></tr>
<tr><td colspan="3">Kwota przyznanej ulgi brutto w opłacie instalacyjnej</td><td>${NET_ULGA_INST}
zł</td></tr>
<tr><td colspan="3">Łączna kwota ulg brutto przez okres obowiązywania Umowy na czas określony</td><td>${NET_ULGA_CAL}
zł</td></tr>
<tr><td colspan="3">Abonament brutto po przekształceniu Umowy na czas nieokreślony</td><td>${NET_ABO_OKR}
zł</td></tr>
<tr><td rowspan="6">Prędkość</td><td rowspan="2">Maksymalna - dostępna co najmniej jeden raz na dobę w Mb/s
Najwyższa prędkość, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przez co najmniej pewien czas (co najmniej jeden raz na dobę) w trakcie korzystania z Usługi internetowej.</td><td>${NET_LIMIT_MAX_POBOR}
pobieranie danych</td></tr>
<tr><td>${NET_LIMIT_MAX_WYSYL}
wysyłanie danych</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Zwykle dostępna - osiągalna przez 80 % doby w Mb/s
Prędkość, której Abonent może oczekiwać przez większość czasu (80% doby) korzystania z Usługi internetowej.</td><td>${NET_LIMIT_ZWYKLE_POBOR}
pobieranie danych</td></tr>
<tr><td>${NET_LIMIT_ZWYKLE_WYSYL}
wysyłanie danych</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Minimalna w Mb/s
Najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej, jaką zobowiązuje się dostarczyć Operator.</td><td>${NET_LIMIT_MIN_POBOR}
pobieranie danych</td></tr>
<tr><td>${NET_LIMIT_MIN_WYSYL}
wysyłanie danych</td></tr>
<tr><td>Deklarowana w Mb/s
Prędkość Usługi internetowej podawana w komunikatach handlowych, w tym w reklamie i marketingu dotyczącym promocji ofert Operatora.</td><td>równa prędkości maksymalnej</td></tr>
</table>

2. Świadczenie oraz pobieranie usług komunikacji elektronicznej w zakresie **Usługi telefonii stacjonarnej** odbywać się będzie na podstawie taryfy: ❑ ogólnej określonej w Cenniku Usługi telefonii / ❑ promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji _____ na następujących warunkach:

Pakiet taryfowy	${TEL_TARYFA}	**Miesięczny Abonament brutto**	${TEL_ABO} zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w Abonamencie w każdym miesiącu trwania promocji			${TEL_ULGA_MC} zł
Wysokość opłaty instalacyjnej brutto			${TEL_INST} zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w opłacie instalacyjnej			${TEL_ULGA_INST} zł
Łączna kwota ulg brutto przez okres obowiązywania Umowy na czas określony			${TEL_ULGA_CAL} zł
Abonament brutto po przekształceniu Umowy na czas nieokreślony			${TEL_ABO_OKR} zł
Liczba bezpłatnych minut w Abonamencie			${TEL_MINUTY}
Numer abonencki			${TEL_NUMERY}

3. Świadczenie oraz pobieranie usług komunikacji elektronicznej w zakresie **Usługi telewizji** odbywać się będzie na podstawie taryfy ❑ ogólnej określonej w Cenniku Usługi telewizji / ❑ promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji _____ na następujących warunkach:

Pakiet taryfowy	${TV_TARYFA}	**Miesięczny Abonament brutto**	${TV_ABO} zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w Abonamencie w każdym miesiącu trwania promocji			${TV_ULGA_MC} zł
Wysokość opłaty instalacyjnej brutto			${TV_INST} zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w opłacie instalacyjnej			${TV_ULGA_INST} zł
Łączna kwota ulg brutto przez okres obowiązywania Umowy na czas określony			${TV_ULGA_CAL} zł
Abonament brutto po przekształceniu Umowy na czas nieokreślony			${TVOKR} zł
Hasło (PIN TV):			${TV_PIN}

4. Świadczenie oraz pobieranie usług komunikacji elektronicznej w zakresie **Usługi telefonii mobilnej oraz Usługi Internetu mobilnego** odbywać się będzie na podstawie taryfy: ❑ ogólnej określonej w Cenniku Usługi telefonii mobilnej / ❑ promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji _____ na następujących warunkach:

Pakiet taryfowy	${TELMOB_TARYFA}	**Miesięczny Abonament brutto**	${TELMOB_ABO} zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w Abonamencie w każdym miesiącu trwania promocji			${TELMOB_ULGA_MC} zł
Wysokość opłaty aktywacyjnej brutto			${TELMOB_INST} zł
Kwota przyznanej ulgi brutto w opłacie aktywacyjnej			${TELMOB_ULGA_INST} zł
Łączna kwota ulg brutto przez okres obowiązywania Umowy na czas określony			${TELMOB_ULGA_CAL} zł
Abonament brutto po przekształceniu Umowy na czas nieokreślony			${TELMOB_ABO_OKR} zł
Liczba bezpłatnych minut w Abonamencie			${TELMOB_MINUTY}
Numer abonencki			${TELMOB_NUMER_ABONENCKI}
Limit połączeń w ramach Abonamentu			${TELMOB_LIMIT_POLACZEN}
Tryb naliczania opłat			❑ pre-paid, ■ post-paid, ❑ limit/m-c: _____
Numer Karty SIM			${TELMOB_NR_KARTY_SIM}
Prędkość	**Szacunkowa maksymalna w technologii LTE w Mb/s** Najwyższa, rzeczywiście możliwa do osiągnięcia prędkość zasięgu sieci Dostawcy w różnych lokalizacjach, w rzeczywistych warunkach użytkowania.		pobieranie danych ${NETMOB_LIMIT_POBOR_OK}
			wysyłanie danych ${NETMOB_LIMIT_WYSYL_OK}
	Deklarowana w Mb/s Prędkość Usługi Internetu mobilnego podawana w komunikatach handlowych, w tym w reklamie i marketingu dotyczącym promocji ofert Operatora.		pobieranie danych ${NETMOB_LIMIT_POBOR}
			wysyłanie danych ${NETMOB_LIMIT_WYSYL}
	Po przekroczeniu Limitu transferu danych w Mb/s Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu transferu danych przyznanego w		pobieranie danych ${NETMOB_LIMIT_PO_POBOR}

	ramach Abonamentu lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do podanej prędkości do czasu odpowiednio: odnowienia przez Operatora Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach Abonamentu lub dokonania Doładowania Limitu Danych.	wysyłanie danych ${NETMOB_LIMIT_PO_WYSYL}
Limit transferu danych w ramach Abonamentu		${NETMOB_LIMIT_TRANSFERU}

5. Miejsce wykonania instalacji i świadczenia Usług (adres Zakończenia sieci), ID oraz Hasło:

${MIEJSCE_ZAKONCZENIA_SIECI}			
Kod klienta (ID):	**${NUMER_ID}**	**Hasło:**	**${HASLO_PIN}**

6. Abonent oświadcza i zapewnia, że posiada Tytuł prawny do w/w Lokalu oraz, że zobowiązuje się zachować go przez okres, na jaki zawarł Umowę.
7. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi Internetu mobilnego:
   a) Karta SIM przekazana Abonentowi jest aktywna i został dla niej aktywowany jednorazowy, bezpłatny pakiet startowy w wysokości 10 Gb. Pakiet ten nie ulega odnowieniu;
   b) uzyskanie przez Abonenta szacunkowej prędkości maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe i przy dogodnych warunkach transmisji radiowej. Rzeczywista (faktycznie) osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia, jego kategorii i oprogramowania, w 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), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi Internetu mobilnego mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej Usługi.

§ 3. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY, TERMIN OCZEKIWANIA NA PRZYŁĄCZENIE DO SIECI, TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Umowa została zawarta na czas ❑ nieokreślony / ❑ określony, od dnia ${UMOWA_OD} do dnia ${UMOWA_DO}.
2. Początkowy okres obowiązywania Umowy zawieranej z Abonentem pierwszy raz nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
3. Podłączenie Abonenta do Sieci Operatora (Instalacja) nastąpi nie później niż w ciągu 21 dni od zawarcia Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usługi oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych (Aktywacja) nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji i po autoryzacji Abonenta, a w przypadku Usług mobilnych w terminie 24 godzin od autoryzacji Abonenta, z tym że w przypadku, gdy Abonent przenosi numer telefonu od innego dostawcy usług, Aktywacja Usług mobilnych nastąpi z chwilą przeniesienia numeru przez tego dostawcę usług do sieci Operatora (pod warunkiem uprzedniej autoryzacji Abonenta). W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, na wniosek Abonenta Instalacja lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

§ 4. POSTANOWIENIA OGÓLNE, SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY I DODATKOWE USŁUGI, MINIMALNY OKRES WYMAGANY DO SKORZYSTANIA Z WARUNKÓW PROMOCYJNYCH

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług określonych w § 1 i 2 Umowy.
2. Usługi są świadczone przez Operatora zgodnie z Umową oraz stanowiącym jej integralną część Regulaminem, Cennikiem oraz Regulaminami Promocji lub Cennikami Promocyjnymi, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
3. Zamówienia na Pakiety taryfowe oraz dodatkowe Opcje Usługi zgłaszane są do Operatora telefonicznie, pisemnie na adres Operatora bądź osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Operator, zamawiającemu Pakiet taryfowy lub dodatkową Opcję Usługi, udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując go czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów taryfowych lub dodatkowych Opcji Usług, oraz ustala wspólnie z zamawiającym warunki zawarcia aneksu do Umowy.
4. Jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, przyznane ulgi przysługują Abonentowi od dnia zawarcia Umowy, przy czym warunkiem skorzystania z całości ulg (warunków promocyjnych) jest obowiązywanie Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta. W przypadku jednostronnego rozwiązania takiej Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanych Abonentowi ulg, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia wejścia w życie 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. Postanowienie to stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych w ramach pakietu na podstawie Umowy. W takim wypadku, proporcjonalnego zwrotu ulg Operator będzie domagał się wyłącznie w zakresie Usług, co do których rozwiązano Umowę, a w przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach niepromocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.
5. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony naliczane będą opłaty zgodnie z Cennikiem ogólnym dla danej Usługi.
6. W przypadku, gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej rozwiązania w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.
7. Przed automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony, Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na Trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
8. Po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony, Operator co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

§ 5. OPŁATY ZA USŁUGI, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

1. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
2. Abonent zobowiązuje się do uiszczenia opłaty aktywacyjnej lub opłaty instalacyjnej w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem lub Regulaminem Promocji bądź Cennikiem Promocyjnym, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, w terminie 7 dni od wystawienia faktury, Abonamentu z góry w terminie do 15. dnia miesiąca.
3. W przypadku Usług stacjonarnych, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na podstawie faktury wystawionej po podpisaniu protokołu wykonania Instalacji. Opłata instalacyjna pobierana jest wyłącznie w przypadku wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, niezbędnej do przyłączenia go do Sieci Operatora i rozpoczęcia świadczenia Usług.
4. Wszelkie opłaty wynikające z Umowy winny być uiszczane na numer konta bankowego określony w Rachunku (fakturze), widoczny także po zalogowaniu w EBOK i dostępny na stronie internetowej Operatora, bądź w Formie gotówkowej w BOK.

§ 6. TRYB I WARUNKI DOKONYWANIA ZMIAN UMOWY ORAZ WARUNKI JEJ PRZEDŁUŻENIA, ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień niniejszej Umowy lub wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jej zmiana wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony. Strony dopuszczają także możliwość dokonania zmiany Umowy w formie dokumentowej oraz w formie elektronicznej (za pomocą podpisu kwalifikowanego), przy czym prawo wyboru formy zawarcia aneksu przysługuje Abonentowi. Jeśli Strony dokonają zmiany Umowy w formie dokumentowej, wówczas Operator utrwala i dostarcza Abonentowi na Trwałym nośniku treść uzgodnionych przez Strony zmian warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami.
2. Operator może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, będącym jej integralną częścią, na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent, który posiada aktywne konto w EBOK lub udostępnił Operatorowi adres poczty elektronicznej złoży żądanie dostarczania takiej treści do EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Jeśli Abonent, który zawarł Umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej, złoży żądanie dostarczania treści proponowanej zmiany na piśmie, Operator dostarczy proponowaną zmianę na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. W każdym z powyższych przypadków Operator doręczy Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie świadczenia usług poda je dodatkowo do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej. 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków Umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, lub jeżeli konieczność zmiany warunków Umowy wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Operator może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent, który posiada aktywne konto w EBOK lub udostępnił Operatorowi adres poczty elektronicznej złoży żądanie dostarczenia takiej treści do EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Jeśli Abonent, który zawarł Umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej złoży żądanie dostarczania treści proponowanej zmiany na piśmie, Operator dostarczy proponowaną zmianę na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. W takim przypadku Operator poda dodatkowo do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany w zmienionym Cenniku, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy- do dnia wprowadzenia zmian w życie-w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
4. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie lub w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości, przez publikację na swojej stronie internetowej 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
5. Z zastrzeżeniem § 4 ust. 6 Umowy, każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, skutecznego na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn. Rozwiązanie zawartej na czas określony Umowy przez Abonenta nie pozbawia Operatora prawa do domagania się zwrotu ulg zgodnie z § 4 ust. 4.

6. Rozwiązanie Umowy przez Operatora wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Operator może zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy Abonent:
   a) pomimo wezwania do zapłaty w terminie 7 dni nadal zalega z zapłatą jakiejkolwiek opłaty przewidzianej Cennikiem, Regulaminem, Umową, o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
   b) utracił Tytuł prawny do Lokalu,
   c) dokonuje samowolnych ingerencji lub modyfikacji w przyłącze powodując zakłócenia w pracy sieci,
   d) pomimo wezwania do zaprzestania naruszeń używa udostępnionego mu Sprzętu niezgodnie z Regulaminem, umową, w szczególności naraża na zniszczenie ten sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim,
   e) pomimo wezwania do zaprzestania naruszeń wykorzystuje udostępniony mu Sprzęt zarejestrowany przez Operatora jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony,
   f) pomimo wezwania do zaprzestania naruszeń używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci Operatora/Dostawcy albo wykonuje jakiekolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci Operatora/Dostawcy,
   g) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę udostępnionego mu Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów, okresowej kontroli lub usunięcia Usterki albo awarii,
   h) pomimo wezwania do zaprzestania nadal narusza inne warunki umowne w tym określone w Regulaminie;
   i) pomimo wezwania do zaprzestania wykorzystuje Sieć do rozsyłania wirusów, niezamówionych informacji, podejmuje próby ataków lub uzyskania nieautoryzowanego dostępu do systemów informatycznych, danych lub oprogramowania lub też dokonuje zmian, usuwa czy dodaje zapisy do zbiorów informacji osób trzecich bez ich zgody;
   j) pomimo wezwania do zaprzestania kieruje do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego.
8. Zawieszenie świadczenia Usług telefonii w przypadkach określonych powyżej może odbyć się również w taki sposób, aby nie powodowało to zwiększenia zadłużenia Abonenta - tzn. Abonent będzie mógł korzystać z Usługi telefonii wyłącznie w zakresie rozmów przychodzących oraz z bezpłatnych rozmów wychodzących do numerów alarmowych.
9. Ponowna Aktywacja Usług zawieszonych na podstawie ust. 7 następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
10. Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, chyba że osoba pozostająca w chwili zdarzenia w związku małżeńskim z Abonentem lub inna osoba dorosła zamieszkująca z nim we wspólnym Lokalu albo spadkobiercy Abonenta, w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta, wystąpią do Operatora z pisemnym wnioskiem o dalsze świadczenie Usług wynikających z Umowy na ich rzecz. Powyższa okoliczność powinna być stwierdzona aktem zgonu lub innym właściwym dokumentem.
11. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora oraz pozytywnej weryfikacji finansowej osoby mającej wejść w prawa i obowiązki Abonenta.
12. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony Umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od Umowy, o rozwiązaniu Umowy bądź o wypowiedzeniu Umowy, pod rygorem nieważności powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w siedzibie/BOK Operatora, w rozmowie telefonicznej (pod następującym numerem telefonu Operatora: 77 411 7000), poprzez wysłanie listownie na adres siedziby/BOK Operatora albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną z adresu e-mail Abonenta pozwalającego Operatora zweryfikować tożsamość Abonenta, na następujący adres e-mail Operatora: info@lokalna.net).
13. W przypadku złożenia przez Abonenta jednego z oświadczeń, o których mowa w ust. 12, w formie dokumentowej, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny.

14. Operator potwierdza Abonentowi na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 12, złożonego w formie dokumentowej, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od Umowy.
15. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usług mobilnych Karta SIM ulega dezaktywacji, natomiast Limit transferu danych/połączeń niewykorzystany przez Abonenta przepada, bez prawa żądania zwrotu odpowiednio: Abonamentu lub opłaty za Doładowanie Limitu Danych.
16. Powyższe postanowienia nie wpływają na prawo Abonenta do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem/na odległość w trybie UstPK w ciągu 14 od jej zawarcia.

§ 7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednej dla każdej ze Stron.
2. W zakresie nieuregulowanym w Umowie, informacje o: **(I)** zakresie świadczonych publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, **(II)** ewentualnych ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych urządzeń końcowych, **(III**) danych dotyczących jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług **(IV)** danych dotyczących funkcjonalności usług, **(V)** zakresie obsługi serwisowej, oraz sposobach kontaktowania się ze służbami serwisowymi Operatora, **(VI)** zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych usług, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminu jego wypłaty, **(VII)** zasadach, trybie i terminie składania oraz rozpatrywania reklamacji, **(VIII** postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, **(XI)** sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych, **(X)** zasadach umieszczania danych Abonenta w spisie Abonentów w przypadku Umowy związanej ze świadczeniem usług głosowych**, (XI)** sposobie przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności danych osobowych, **(XII)** opłatach należnych w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunkach zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, ze wskazaniem na czyj koszt ma nastąpić zwrot- znajdują się w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej.
3. W przypadku kontaktu z Biurem Obsługi Klienta, należy posługiwać się przyznanym przez Operatora numerem ID.
4. Integralną część Umowy stanowią: ■ Regulamin, ■ Cennik Usług internetowych, ■Cennik Usługi telefonii stacjonarnej, ■ Cennik Usługi telewizji (z wykazem Programów, w tym Programów Gwarantowanych), ■ Cennik Usługi telefonii mobilnej, ■ Cennik Usługi Internetu mobilnego, ❑ Regulamin Promocji, ■ Protokół Uruchomienia Usługi

……. …….

podpis za Operatora Data, podpis Abonenta

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM/NA ODLEGŁOŚĆ

(formularz ten należy wypełnić i odesłać na poniższy adres Operatora usług tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 14 dni, ze skutkami opisanymi poniżej)

Data,_____ roku

imię i nazwisko:_____

adres:_____

Lokalna.net sp. z o.o.
Rynek 23, Głuchołazy 48-340
tel. 77 411 7000, e-mail info@lokalna.net

Ja, niżej podpisany/a, niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej _____ z dnia: _____

_____
*podpis Abonenta**

** Jeśli oświadczenie jest składane w formie pisemnej.*

INFORMACJE NA TEMAT PRAWA I SKUTKÓW ODSTĄPIENIA OD UMOWY
(dotyczy Abonentów będących Konsumentami)

1. Mają Państwo prawo odstąpić od Umowy zawartej poza lokalem Operatora / na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy żeby wysłali Państwo na adres wskazany w formularzu informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa do odstąpienia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy albo w tym czasie złożyli Państwo oświadczenie o odstąpieniu w naszym Biurze Obsługi Klienta pod adresem Rynek 23, Głuchołazy 48-340, albo dzwoniąc na numer 77 411 7000, albo wysyłając wiadomość mailową z adresu e-mail pozwalającego nam zweryfikować Państwa tożsamość, na adres info@lokalna.net. Po upływie powyższego 14-dniowego terminu tracą Państwo prawo do wykonania prawa do odstąpienia.
2. Mogą Państwo skorzystać z wzoru powyższego formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W razie dokonanego przez Państwa odstąpienia, Operator, co do zasady, zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Państwa płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Jeśli jednak na czas obowiązywania Umowy udostępniliśmy Państwu jakikolwiek sprzęt, czy urządzenia np. router, możemy wstrzymać się ze zwrotem dokonanych przez Państwa płatności do czasu ich otrzymania z powrotem lub dostarczenia przez Państwa dowodu ich odesłania.
4. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte przy dokonaniu płatności, chyba że złożą Państwo wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Państwa z dodatkowymi kosztami.
5. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub wykonania instalacji bądź aktywacji usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, zapłacą nam Państwo za świadczenia i usługi wykonane do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, zobowiązani będziecie Państwo do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia usługi.
6. Zasady zwrotu sprzętu i urządzeń, w tym koszty zwrotu i ich zużycia, zawarte są w § 23 udostępnionego Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej.
7. Jeśli wraz z Umową zawarliście Państwo powiązaną z nią Umowę promocyjnego zakupu urządzenia, np. routera, to z chwilą odstąpienia umowa ta wygasa, a zwrotu urządzenia dokonujecie w taki sposób jak w punkcie 6, a zwrotu ceny dokonamy jak w punkcie 3.
8. Jeżeli na Państwa wyraźne żądanie wykonywanie usługi, w tym Usługi komunikacji elektronicznej, ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator wymaga od Państwa złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie wraz z oświadczeniem, że przyjęli Państwo do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania. Żądanie powyższe odbierane jest na Trwałym Nośniku.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem Umowy: ……
Data i podpis Abonenta

INFORMACJE Z ART. 12 USTAWY Z 30 MAJA 2014 R. O PRAWACH KONSUMENTA
(dotyczy Abonentów będących Konsumentami)

Wypełniając obowiązek informacyjny, o którym mowa w przepisach art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta dalej **Ustawa,** informujemy, iż:

1) Zamierzacie Państwo zawrzeć Umowę, której przedmiotem jest świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie Usługi internetowej, lub telefonii stacjonarnej, lub telewizji, lub telefonii mobilnej, lub Internetu mobilnego oraz dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych. Główne cechy świadczenia opisane są w udostępnionym Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na Trwałym nośniku) wzorze Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (§ 1 i 2).

2) Kontakt z nami zapewniamy pod numerem telefonu 77 411 7000 bądź poprzez e-mail: info@lokalna.net

3) Dane Operatora: Lokalna.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Rynek 23, Głuchołazy 48-340, NIP 8992967323, KRS 0001049868, REGON: 525961977, RPT: 13408

4) Dane Partnerów, z którymi Operator wspólnie świadczy Usługę telewizji: (1) dla pakietu TV Starter, LUZ to Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000497167, kapitał zakładowy: 5.000 PLN, NIP: 8971796371, natomiast (2) dla pakietu TV Standard, Komfort+, Komfort, Max i Prestiż to Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia– Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000263862, NIP 897-17-21-120.

5) Dane Dostawcy, z którym Operator wspólnie świadczy Usługi mobilne: Polkomtel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419430, REGON 011307968, NIP 5271037727, o kapitale zakładowym 2 360 069 800,00 zł lub Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 160, 02-326 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, NIP:5260250995, REGON: 012100784, z wpłaconym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 zł.

6) Tryb postępowania reklamacyjnego, w tym sposoby i miejsce jej składania znajdują się w § 20 udostępnionego Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na Trwałym nośniku) wzoru Regulaminu świadczenia usług.

7) Ceny za usługi, opłaty dodatkowe oraz sposoby naliczania opłat znajdują się przede wszystkim w udostępnionym Państwu wzorze Umowy (§ 2) i Cenniku, a także w udostępnionym w ten sam sposób wzorze Regulaminu świadczenia usług i Regulaminie promocji, jeśli zawieracie Państwo Umowę na warunkach promocyjnych.

8) Sposób i termin zapłaty za świadczone Państwu usługi oraz sposób i termin spełnienia świadczeń przez Operatora usług opisane są odpowiednio w § 8 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług i w § 5 udostępnionego w ten sam sposób wzoru Umowy.

9) Usługi na rzecz Państwa świadczone będą wedle wskaźników jakości opisanych w § 9-19 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług, § 2 Umowy i parametrów usługi wybranej przez Państwa, a jeśli w ramach usług zobowiązujemy się do dostarczenia Państwu określonego sprzętu, sprzęt ten będzie wolny od wad fizycznych jak i prawnych. Sprzęt ten będziemy serwisować (usługi posprzedażne) zgodnie z warunkami opisanymi w § 22 udostępnionego Państwu j.w. wzoru Regulaminu świadczenia usług, gdzie opisujemy także pozostałe usługi serwisowe, które będziemy świadczyć na Państwa rzecz. Jeśli sprzęt ten sprzedajemy Państwu, w tym na warunkach promocyjnych, wówczas objęty jest on gwarancją, zgodnie z dołączoną do niego kartą gwarancyjną.

10) Operator usług nie stosuje *kodeksu dobrych praktyk,* o którym mowa w art. 2 pkt 5 *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*.

11) Czas trwania Umowy oraz sposób i przesłanki wypowiedzenia Umowy, jej przedłużenia oraz minimalny czas trwania zobowiązań wynikających z Umowy opisane są w § 3 i § 4 udostępnionego Państwu wzoru Umowy.

12) Nie wymagamy kaucji i gwarancji należytego wykonania Umowy. Jeżeli jednak w wyniku przeprowadzonej przez nas przed zawarciem Umowy weryfikacji Państwa wiarygodności płatniczej, o czym mowa w § 4 ust. 12 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług, uzyskamy informacje o jej negatywnym wyniku, nie wykluczamy, że zwrócimy się do Państwa o ustanowienie zabezpieczenia. O kwocie zabezpieczenia poinformujemy wtedy przed zawarciem Umowy.

13) Świadczenie usługi VOD następuje za pomocą urządzenia (dekodera) pozwalającego na świadczenie tego rodzaju usług. Wszelkie informacje dotyczące konkretnej treści (np. filmu) wyświetlane będą za pomocą Urządzenia Abonenta.

14) O interoperacyjności i funkcjonalności treści cyfrowych informujemy w § 19 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług.

15) Oprócz trybu sądowego, mają Państwo możliwość skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, o którym mowa w art. 383 i 384 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej. Spory między abonentem a dostawcą usług mogą być rozpatrywane w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) o czym mowa w § 20 ust. 16 udostępnionego Państwu wzoru Regulaminu świadczenia usług.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem Umowy: ……

Data i podpis Abonenta

Oświadczenia i wnioski Abonenta do Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej ${NR_UMOWY}

a) * Oświadczam, iż ❑ **nie otrzymałem** / ❑ **otrzymałem oraz zapoznałem się** z warunkami Umowy, Regulaminu świadczenia usług, Regulaminu promocji, Cennika, Cennika Promocyjnego (jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych) dotyczących usług świadczonych przez Operatora (i Partnera - w przypadku Usługi telewizji / i Dostawcy – w przypadku Usług mobilnych) i zobowiązuję się do ich przestrzegania. Wraz z powyższymi dokumentami Abonent otrzymał Protokół Uruchomienia Usługi.

b) Oświadczam, że ❑ **nie otrzymałem** / ❑ **otrzymałem oraz zapoznałem się** z doręczonymi Informacjami Przedumownymi, wzorem Umowy o Świadczenie Usług Komunikacji Elektroniczne oraz Podsumowaniem Warunków Umowy.

c) **Zgoda na przetwarzanie danych celem realizacji Umowy**

* Zgodnie z art. 391 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej oraz art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO, oświadczam, iż: ❑ **wyrażam zgodę / ❑ nie wyrażam zgody** na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie numeru NIP, numeru konta bankowego oraz numerów telefonów kontaktowych w celach realizacji Umowy. Zasady przetwarzania tych danych zawarte są w dokumencie *Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.*

d) **Zgoda na fakturę elektroniczną**

Oświadczam, że ❑ **wyrażam zgodę / ❑ nie wyrażam zgody** na otrzymywanie faktur elektronicznych dotyczących usług, które zostały określone w Umowie, drogą elektroniczną od Operatora, na adres e-mail wskazany w Umowie lub za pośrednictwem EBOK.

e) **Zgoda na informowanie drogą elektroniczną**

❑ **Nie wnoszę** / ❑ **Wnoszę** o dostarczanie mi każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług, a także o każdej proponowanej zmianie w Cenniku oraz informacji związanych z wykonaniem Umowy abonamentowej drogą elektroniczną ❑ **na wskazany adres poczty elektronicznej Abonenta** / ❑ **za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klienta (EBOK),** chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują zawiadomienia poprzez publiczne ogłoszenie oraz oświadczam, iż ❑ **zostałem** / ❑ **nie zostałem** poinformowany o możliwości wniesienia sprzeciwu, co do dalszego ich otrzymywania w powyższy sposób.

f) **Zgoda na rozstrzyganie reklamacji drogą elektroniczną**

❑ **Nie wnoszę / ❑ Wnoszę o** dostarczanie mi potwierdzeń przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamacje przez Operatora:

❑ drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej Abonenta,

❑ za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klienta (EBOK).

g) **Zgoda na otrzymywanie informacji o produktach i promocjach**

Oświadczam, że ❑ **wyrażam zgodę** / ❑ **nie wyrażam zgody** na przetwarzanie moich danych osobowych w celach prezentacji produktów i usług świadczonych przez Lokalna.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu 53-333, ul. Powstańców Śląskich 88/30 NIP 8992967323, KRS 0001049868, REGON: 525961977, RPT: 13408 oraz Partnerów (tj. Polska Telewizja Szerokopasmowa oraz Korbank Media Cyfrowe), w tym za pomocą telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, takich jak telefon, czy komputer. Zasady przetwarzania tych danych zawarte są w dokumencie *Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.*

h) **Żądanie instalacji w terminie krótszym niż 14 dni** (dotyczy jedynie konsumentów)

❑ **Nie wnoszę** / ❑ **Wnoszę** o rozpoczęcie świadczenia Usług przez Operatora przed upływem terminu na odstąpienie od zawartej Umowy/dokonanej zmiany Warunków Umowy. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że z chwilą pełnego wykonania usługi przez Operatora, utracę prawo do odstąpienia od Umowy. Prawo do odstąpienia od Umowy nie dotyczy Umów zawartych w Biurze Obsługi Klienta Operatora.

---

i) **[Usługa telefonii] Zgoda na udzielenie informacji o numerze telefonicznym abonenta**

Oświadczam, że ❑ **wyrażam zgodę** / ❑ **nie wyrażam zgody** na przetwarzanie moich danych osobowych przez Operatora w związku z zamieszczeniem tych danych w publikowanych na zlecenie ww. firm książkach telefonicznych oraz w informacji o numerach telefonicznych (OBN, OSN), a także że ❑ zostałem poinformowany o możliwości wglądu w te dane oraz o możliwości ich korekty oraz wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.

---

* oświadczenia obligatoryjne: (a, b, c). _____data i podpis Abonenta

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH I DANYCH TRANSMISYJNYCH
do Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej nr ${NR_UMOWY}

Od 25 maja 2018 r. jest stosowane rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych), w skrócie: ***RODO****.*

RODO nakazuje, aby podmiot decydujący o tym, w jaki sposób i w jakim celu przetwarzane są dane osobowe, czyli tzw. ***administrator danych****, przekazał Państwu informacje niezbędne do zapewnienia rzetelności i przejrzystości przetwarzania danych osobowych.*

Administrator danych

Administratorem Państwa danych osobowych (dalej jako: „**Administrator danych**") jest **Lokalna.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą we Wrocławiu 53-333, ul. Powstańców Śląskich 88/30, Oddział: Rynek 23, Głuchołazy 48-340, NIP 8992967323, KRS 0001049868, REGON: 525961977, RPT: 13408.

Dane kontaktowe Administratora danych

Administrator danych nie wyznaczył inspektora ochrony danych. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora danych można uzyskać informację, kontaktując się z Administratorem danych w następującej formie:

- telefonicznie, pod numerem telefonu**: 77 411 70 00,**
- za pośrednictwem poczty elektronicznej, przesyłając informację na adres: info@lokalana.net,
- listownie i osobiście pod adresem siedziby Administratora danych:
  Lokalna.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, Wrocław 53-333, ul. Powstańców Śląskich 88/30, **Oddział: Rynek 23, Głuchołazy 48-340**

W zakresie Usług telewizji współadministratorem jest Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000497167, NIP: 8971796371 oraz Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia– Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000263862, NIP 897-1721120. Zgodnie z ustaleniami pomiędzy Współadministratorami **Lokalna.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** jest odpowiedzialna za wykonanie względem Pana/i obowiązku informacyjnego oraz jest odpowiedzialna za umożliwienie Panu/i wykonania przysługujących Państwu praw.

Cel oraz podstawa prawna przetwarzania danych osobowych

Państwa dane osobowe uzyskane przy zawieraniu umowy oraz w trakcie jej trwania, w tym dane transmisyjne - dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej (w tym dane lokalizacyjne, wskazujące położenie geograficzne Państwa urządzenia końcowego) wykorzystywane są w następujących celach:

- zawarcia i wykonania Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej oraz świadczenia tych usług zgodnie z zawartą umową, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „b" RODO,
- wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków prawnych (np. wystawienia i przechowywania faktur oraz innych dokumentów księgowych, udostępniania danych tzw. uprawnionym podmiotom, sądowi i prokuratorowi), **podstawa przetwarzania**: art. 6 ust. 1 lit. „c" RODO,
- dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „f" RODO,
- marketingu usług świadczonych przez Administratora danych, **podstawa przetwarzania:** art. 6 ust. 1 lit. „f" RODO,

- poinformowania o możliwości skorzystania z usługi Administratora danych np. za pośrednictwem poczty tradycyjnej, poprzez pocztę elektroniczną lub telefonicznie, w tym również przez wysłanie wiadomości SMS, **podstawa przetwarzania**: art. 6 ust. 1 lit. „a" RODO.

Okres przechowywania danych

Pana/i dane osobowe będą przechowywane:

- przez okres trwania Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej oraz po zakończeniu trwania takiej umowy w celu pełnego rozliczenia się Stron z warunków umowy, w tym do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z takiej umowy (3 lata od rozwiązania umowy) a w zakresie rozliczeń z urzędem skarbowym przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych tj. 5 lat od końca roku podatkowego, w którym pojawiła się konieczność zapłaty podatku z tytułu świadczonych na Państwa rzecz usług,
- do momentu wycofania tej zgody przez osobę, której dane dotyczą jeśli dane są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę.

Dane transmisyjne będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów dotyczących obowiązków w zakresie retencji danych, w tym ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej. Na moment zawarcia niniejszej umowy przedsiębiorca komunikacji elektronicznej przechowuje dane transmisyjne przez okres do 12 miesięcy, o ile nie zostaną zabezpieczone zgodnie z odrębnymi przepisami prawa (np. na potrzeby organów ścigania), co może skutkować ich przechowywaniem przez dłuższy okres.

Odbiorcy danych

Dostęp do danych będą miały osoby pracujące i współpracujące z Administratorem danych w zakresie realizacji usług na Pana/i rzecz, w tym realizujących usługi wsparcia technicznego oraz podmioty realizujące usługi prawno-finansowe na rzecz Administratora danych. Państwa dane w przypadkach ściśle określonych przepisami prawa, w tym m.in. ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej będą musiały być przekazane tak zwanym uprawnionym organom, Policji, prokuraturze.
W przypadku zamówienia za naszym pośrednictwem usługi telewizyjnej, Państwa dane przekażemy do współadministratorów (Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o., Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o.) celem umożliwienia realizacji zamówienia na usługę telewizji.

Przekazywanie danych osobowych poza obszar EOG

Administrator danych nie zamierza przekazywać Pana/i danych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego (tj. obszar obejmujący kraje Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).

Prawa osoby, której dane dotyczą

Informujemy, że przysługują Państwu następujące prawa dotyczące danych osobowych:

- **dostępu do danych osobowych**, tj. uzyskania informacji, czy Administrator danych przetwarza Państwa dane, a jeśli tak, to w jakim zakresie,
- **sprostowania danych osobowych**, w przypadku, gdy Państwa zdaniem są one nieprawidłowe lub niekompletne,
- **ograniczenia przetwarzania danych**, tj. nakazania przechowywania danych dotychczas zebranych przez Administratora danych i wstrzymania dalszych operacji na danych, za wyjątkiem ich przechowywania,
- **usunięcia przetwarzania danych**, które przetwarzane są przez Administratora danych bezpodstawnie,
- **przeniesienia danych osobowych**, tj. przesłania danych innemu administratorowi danych (np. innemu operatorowi) lub przesłania ich do Państwa.

Powyższe uprawnienia mogą podlegać ograniczeniom w odniesieniu do danych transmisyjnych – zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej art.47 oraz przepisami szczególnymi regulującymi obowiązki w zakresie retencji danych.

Przetwarzanie danych w oparciu o wyrażoną zgodę

W przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się w oparciu o wyrażoną przez Pana/ią zgodę, przysługuje Państwu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych

Przysługuje Państwu również prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu:

- wobec przetwarzania dotyczących Państwa danych na potrzeby **marketingu bezpośredniego**. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów,
- z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – wobec przetwarzania danych, które odbywa się w oparciu o **wykonanie zadania realizowanego w interesie publicznym** lub **dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora danych**. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów, chyba że Administrator danych wykaże, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania danych, które będą nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności, albo gdy istnieć będą podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Podstawa podania danych osobowych

Do zawarcia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wymagane jest podanie przez Państwa danych wskazanych w formularzu Umowy. Dopuszczalny zakres zbierania i przetwarzania tych danych jest określony w art. 391 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej oraz w RODO (art. 6 ust. 1 lit. b i c). Podanie tych danych przy zawieraniu Umowy **nie jest wymogiem ustawowym**, ale wiąże się z obowiązkiem Administratora danych (dostawcy usługi komunikacji elektronicznej) związanym z potwierdzeniem zgodności podanych przez abonenta danych w celu zawarcia, jak i wykonania umowy (art. 296 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej). Bez tych danych nie będziemy mogli realizować zawartej umowy.

Dodatkowo możemy prosić o podanie danych opcjonalnych, których nie podanie znacząco utrudni lub spowoduje brak możliwości kontaktu z Państwem (np. numer telefonu lub e-mail), ale nie wpłynie na możliwość zawarcia Umowy. Również przetwarzanie danych transmisyjnych jest naszym obowiązkiem ustawowym (art. 386 PKE i art. 47 PKE oraz art. 6 ust. 1 lit. c RODO). W przypadku dokonywania wpłat na nasz rachunek bankowy, będziemy przetwarzać numer Państwa rachunku bankowego w związku z wykonaniem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO).

Prawo do wniesienia skargi do organu nadzoru

Przysługuje Panu/i prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych** w przypadku, gdy Państwa zdaniem przetwarzanie danych osobowych przez Administratora danych odbywa się z naruszeniem prawa.

Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji

Państwa dane będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w zakresie, w jakim jest to niezbędne to wystawiania i przesłania Państwu faktur oraz monitorowania płatności i realizacji Umowy, nie będą natomiast profilowane.

_____, dn. _____ r.

(miejsce i data)

_____ *(podpis Abonenta)*

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

I. Wstęp, definicje, postanowienia ogólne, zakres Usług.

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej, zwany dalej **Regulaminem**, określa zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej, a także dostarczania Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych przez **Operatora** - Lokalna.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu 53-333, ul. Powstańców Śląskich 88/30, Oddział: Rynek 23, Głuchołazy 48-340, NIP 8992967323, KRS 0001049868, REGON: 525961977, RPT: 13408, Tel.: +48 77 411 7000, Fax: +48 77 411 7001, SMS: +48 600 500 638, Email: kontakt@lokalna.net, www: https://lokalna.net
2. Regulamin jest integralną częścią Umów zawieranych z Abonentami. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy Promocji). Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu. Zakres oferowanych przez Operatora taryf, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
3. Aktualny Regulamin, Cennik, Cennik Promocyjny, Regulamin Promocji oraz koszty usług serwisowych dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa (Cennik Promocyjny i Regulamin Promocji wtedy, gdy Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych) oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy, przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w Biurze Obsługi Klienta.
4. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 UstPK, 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.
5. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Operatora utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w formie odpowiedniej do formy oświadczenia Abonenta, np. w pliku PDF pocztą elektroniczną, w pliku audio pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku.

§ 2.

1. Określone w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:
   1) **Abonament** - opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
   2) **Abonent** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Operatorem;
   3) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową oraz osoba fizyczna, o której mowa w art. 38a UstPK tj. osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
   4) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
   5) **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** - miejsce obsługiwania Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora (adres: Rynek 23, Głuchołazy 48-340);
   6) **Cennik** - cennik usług komunikacji elektronicznej, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora w zależności od wybranej opcji lub promocji, stanowiący integralną część Umowy, łącznie Cennik Usługi internetowej, Cennik Internetu mobilnego, Cennik Usługi telefonii mobilnej, Cennik Usługi telefonii stacjonarnej i Cennik Usługi telewizji;
   7) **Cennik Promocyjny** - dokument będący integralną częścią Umowy, określający promocyjne warunki cenowe świadczenia Usługi;

8) **Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet danych aktywowany w dowolnym czasie na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie Dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego Aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych;

9) **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu transferu danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu transferu danych przyznanego przez Operatora w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;

10) **Dostawca** – oznacza, współpracującego z Operatorem, głównego operatora mobilnej sieci telekomunikacyjnej infrastrukturalnej, z użyciem której Operator świadczy Usługi mobilne. Na dzień wejścia w życie Regulaminu jest to Polkomtel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000419430, REGON 011307968, NIP 5271037727, o kapitale zakładowym 2 360 069 800,00 zł lub Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskich 160, 02-326 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010681, NIP:5260250995, REGON: 012100784, z wpłaconym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 3.937.072.437 zł;

11) **EPG** - elektroniczny przewodnik po Programach;

12) **Forma gotówkowa** – znaki pieniężne emitowane przez NBP w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;

13) **GB** - gigabajt (1 GB = 1024 MB);

14) **Hasło (PIN)** - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów, potwierdzania zgody na proponowane przez Operatora i Partnera zmiany w Umowie; służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i Programów (tak zwana blokada rodzicielska);

15) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie dostępu do Sieci oraz umożliwienie korzystania z Usług stacjonarnych;

16) **Internetowe Biuro Obsługi Klienta (EBOK, IBOK)** - część serwisu internetowego ebok.lokalna.net, w której Abonent, po podaniu Kodu klienta (ID) i Hasła (PIN) ma możliwość dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą;

17) **Jeszcze raz** – Usługa Dodatkowa w zakresie Usługi telewizji, polegająca na dzierżawie na rzecz Abonenta przestrzeni dyskowej znajdującej się na serwerach Operatora lub Partnera, z wykorzystaniem której Abonent może rejestrować audycje telewizyjne lub inne przekazy. Abonent samodzielnie wybiera Programy, na których chce włączyć Usługę. Usługa dotyczy wybranych Programów;

18) **Karta SIM/Karta USIM** – karta z mikroprocesorem (także inna karta, w tym karta eSIM) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia dostęp do Usług mobilnych świadczonych przez Operatora, do której przypisano indywidualne: Numer abonencki, Kod PIN oraz Kod PUK;

19) **Kbps** - Kilobity na sekundę (1000 kb = 1 Mb);

20) **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;

21) **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;

22) **Konto użytkownika** – zbiór zasobów i uprawnień przypisanych konkretnemu użytkownikowi, posiadające unikalną nazwę i Hasło. Na konto użytkownika składa się konto poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej) oraz miejsce na serwerze Operatora z indywidualnym adresem w domenie lokalna.net;

23) **Kod klienta (ID)** - unikalny identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, przekazywany Abonentowi wraz z Hasłem (PIN-em) przy zawieraniu Umowy;

24) **Limit transferu danych/połączeń** – górna granica ilości danych przesyłanych i odbieranych w danym Okresie Rozliczeniowym, których transfer może zostać dokonany/minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług mobilnych w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta w Umowie;

25) **Limit wydatków** - górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Operator może zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych Usług Dodatkowych w ramach Usługi telefonii mobilnej. Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;

26) **Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług stacjonarnych Operatora lub w której zgodnie z Umową znajduje się Zakończenie sieci;

27) **MB** – megabajt;

28) **Mb** – megabit (1 MB = 8 Mb);

29) **Multiroom** - Usługa Dodatkowa do Usługi telewizji, polegająca na możliwości odbioru różnych Programów na dwóch lub trzech różnych odbiornikach w ramach jednego Abonamentu;

30) **Numer abonencki** – nadany Abonentowi korzystającemu z Usługi telefonii mobilnej (przypisany do Kary SIM/Karty USIM) lub Usługi telefonii stacjonarnej przez Operatora numer telefoniczny, określony w Umowie;

31) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług, liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca;

32) **Opcja** - wariant Usługi, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonymi w Cenniku;

33) **Pakiet** – grupa Usług określona w Cenniku;

34) **Pakiet Dodatkowy** – Pakiet Programów, innych niż zawarte w Pakiecie TV Starter; może zawierać Programy o podobnej tematyce;

35) **Partner** – oznacza: (1) w zakresie Usług telewizji dla pakietu TV Starter, LUZ - Polska Telewizja Szerokopasmowa sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000497167, kapitał zakładowy: 5.000 PLN, NIP: 8971796371; (2) w zakresie Usług telewizji dla pakietu TV Standard, Komfort+, Komfort, Max i Prestiż - Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000263862, NIP 897-17-21-120;

36) **Podstawowy Pakiet Danych** – Pakiet danych aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu Aktywacji (tj. przykładowo, Pakiet danych aktywowany 15. dnia miesiąca, będzie aktywny do końca 14. dnia następnego miesiąca), który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją;

37) **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);

38) **Program Gwarantowany** – rozprowadzany przy udziale Partnera Program którego zmiana lub wycofanie stanowi zmianę warunków Umowy, o którym mowa w § 16 ust. 8 Regulaminu;

39) **Program Niegwarantowany** - rozprowadzany przy udziale Partnera Program, którego udostępnianie, zamiana lub wycofanie nie stanowi zmiany warunków Umowy, o którym mowa w § 16 ust. 8 Regulaminu;

40) **Przedstawiciel Operatora** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora i Partnera/Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz osoba zawierająca Umowę z Abonentem w lokalu Operatora. Przedstawicielem Operatora jest także osoba wykonująca Instalację w Lokalu Abonenta. Przedstawiciel Operatora jest jednocześnie przedstawicielem Partnera/Dostawcy;

41) **PVR** - Usługa Dodatkowa do Usługi telewizji, umożliwiająca korzystanie z funkcjonalności takich jak nagrywanie, zatrzymywanie, przewijanie Programów. Usługa świadczona jest na przestrzeni dyskowej dzierżawionej Abonentowi przez Operatora lub Partnera w ramach usługi Jeszcze raz lub na przestrzeni dyskowej znajdującej się wewnątrz STB;

42) **Rachunek** - dokument, w tym faktura, zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu, Cennika, Cennika Promocyjnego, Regulaminu Promocji, wystawiany Abonentowi przez Operatora zgodnie z przepisami prawa;

43) **Regulamin Promocji** - dokument określający specjalne (promocyjne) warunki świadczenia usług;

44) **Roaming** – usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na zapewnieniu Abonentom możliwości korzystania z sieci partnerów roamingowych;

45) **Set Top Box (STB, Dekoder)** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora i Partnera. STB z dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia; urządzenie takie może zostać

wydzierżawione lub kupione przez Abonenta od Operatora. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile jest to technicznie możliwe;

46) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna - w przypadku Usług mobilnych należąca do Dostawcy, a w przypadku pozostałych Usług, należąca do Operatora - z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

47) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki, epidemie;

48) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, Dekoder), a w przypadku Usług stacjonarnych także Zakończenie sieci, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone protokołem przekazania Sprzętu;

49) **Środowisko Cyfrowe -** sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Abonenta w celu uzyskania dostępu do Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej lub w celu korzystania z nich;

50) **Tel Panel** – serwis pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m. in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zgłaszanie awarii, itd., dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Dekodera Abonenta w miejscu Instalacji Usługi;

51) **Treści cyfrowe** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej bezpłatnie lub za dodatkową opłatą;

52) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;

53) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowania wieczystego, 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. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Zakończenia sieci u Abonenta i świadczenie mu Usług stacjonarnych;

54) **Umowa** – umowa o świadczenie Usług oraz dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych, zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem (a w zakresie Usługi telewizji z Operatorem i Partnerem), zgodnie z którą Operator (i Partner/Dostawca) zobowiązują się do świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków umownych, a w szczególności do uiszczania opłat za świadczone Usługi;

55) **Urządzenia** – komputer, telefon lub inne urządzenia, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będące własnością Abonenta;

56) **Usługa** – łącznie Usługa internetowa, Usługa Internetu mobilnego, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa telefonii mobilnej, Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe;

57) **Usługi Cyfrowe -** rodzaj Usługi Dodatkowej oznaczający:

   a. usługę pozwalającą Abonentowi na wytwarzanie, przetwarzanie i przechowywanie danych lub dostęp do nich w postaci cyfrowej; lub

   b. usługę pozwalającą na wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Abonenta lub innych użytkowników tej usługi, lub inne formy interakcji przy pomocy takich danych.

58) **Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usługom, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora. W przypadku Usługi telewizji są to: VOD, usługi radiowe, Jeszcze raz, Multiroom, PVR, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych oraz ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora i Pantera;

59) **Usługa internetowa** - stacjonarna usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet;

60) **Usługa Internetu mobilnego** – mobilna usługa transmisji danych, świadczona poprzez Sieć ruchomą;

61) **Usługa telefonii mobilnej** – mobilna usługa komunikacji elektronicznej, świadczona poprzez Sieć ruchomą, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, przesyłanie i odbieranie SMS i MMS;

62) **Usługa telefonii stacjonarnej** - usługa komunikacji elektronicznej w stacjonarnej sieci telefonicznej, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych oraz uzyskania dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej, świadczona przez Operatora;

63) **Usługa telewizji** – usługa telewizji IPTV wraz z usługami dodatkowymi, świadczona przez Operatora i Partnera, z tym zastrzeżeniem, że w ramach świadczenia Usługi telewizji Operator dostarcza Sieć, a Partner zapewnia usługę reemisji sygnału telewizyjnego;

64) **Usługi mobilne** – Usługa telefonii mobilnej i Usługa Internetu mobilnego;

65) **Usługi stacjonarne** – Usługa internetowa, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa telewizji;

66) **Usterka** - techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lub uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

67) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

68) **UstPT** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;

69) **Użytkownik** - Abonent, korzystający z Usług mobilnych przedpłaconych. Do Użytkownika postanowienia Regulaminu dotyczące Abonenta stosuje się jedynie odpowiednio;

70) **VOD / video on demand / wideo na żądanie** - usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora lub Partnera;

71) **Zakończenie sieci** - Sieć w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem, umożliwiająca podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług stacjonarnych;

72) **Zamawiający** - osoba, która ubiega się o zawarcie Umowy.

73) **Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy** – podsumowanie głównych elementów informacji przedumownych, stanowiące integralną część Umowy, sporządzone przez Dostawce usług na podstawie rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2019/2243 z dnia 17 grudnia 2019 r. ustanawiającego formularz zawierający podsumowanie warunków umowy, który ma być używany przez dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972.

§ 3.

1. Usługi internetowa i Usługa telefonii stacjonarnej świadczone są przez Operatora, Usługi mobilne świadczone są wspólnie przez Operatora i Dostawcę, zaś Usługa telewizji łącznie przez Operatora i Partnera - przy czym we wszystkich sprawach związanych z realizacją Umowy w tym zakresie, w tym w odniesieniu do składania i przyjmowania wszelkich oświadczeń do i od Abonenta, właściwy i upoważniony jest Operator. Operator występuje także, jako pełnomocnik i przedstawiciel Partnera/Dostawcy w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia i wykonywania Umowy, o ile w Umowie i jej załącznikach wyraźnie nie postanowiono inaczej. Wszelkie oświadczenia Abonenta złożone Operatorowi i przez Operatora Abonentowi odnoszą także skutek wobec Partnera/Dostawcy, chyba że z oświadczenia Abonenta lub Operatora wynikać będzie inaczej.
2. Operator oferuje Usługi na terenach, na których dysponuje Sieciami umożliwiającymi świadczenie Usług. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych przez Operatora na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.

II. Zawarcie Umowy, weryfikacja wiarygodności płatniczej, autoryzacja Abonenta.

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Abonent ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.
2. Umowa może zostać zawarta z Operatorem (a w przypadku Usługi telewizji również z Partnerem):
   1) w lokalu Biura Obsługi Klienta;
   2) poza lokalem Biura Obsługi Klienta jednakże tylko w przypadku umówionej wizyty;
   3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron Umowy. .
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora, w sposób określony w Umowie, przy czym nadanie listu/wiadomości w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia od Umowy, Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem, Operator zwraca Abonentowi będącemu Konsumentem wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia

Abonenta będącego Konsumentem o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi będącemu Konsumentem Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta będącego Konsumentem płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta będącego Konsumentem dowodu jego odesłania.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent będący Konsumentem 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 Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Abonamentu, Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego pakietu taryfowego i lokalizacji.
6. Umowa o świadczenie Usług stacjonarnych może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu w którym świadczona będzie Usługa stacjonarna.
7. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
8. W celu zawarcia Umowy, Zamawiający obowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny. Operator zastrzega sobie prawo do żądania przedstawienia dodatkowych dokumentów i wyjaśnień przed zawarciem Umowy, jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą obawy, co do ich autentyczności.
9. Umowa pomiędzy Abonentem, Operatorem i Partnerem może być zawarta w imieniu Partnera samodzielnie przez Operatora lub przez Przedstawiciela Operatora.
10. Zawarcie Umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg szczegółowo określonych bądź w Umowie, bądź Cenniku, Cenniku Promocyjnym lub Regulaminie Promocji.
11. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną, mogą to być następujące dane:
    1) nazwisko i imię,
    2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
    3) numer ewidencyjny PESEL – jeżeli Zamawiający go posiada - albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,
    4) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy,
    5) adres poczty elektronicznej,
    6) w przypadku Abonenta niebędącego osoba fizyczną – nazwę, numer REGON lub numer NIP lub numer KRS oraz dodatkowo dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające Dostawcy usług ich weryfikację.
12. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
    1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy;
    2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o uzyskaniu negatywnej oceny, oraz w takiej sytuacji może uzależnić zawarcie Umowy od ustanowienia przez Zamawiającego zabezpieczenia roszczeń, mogących powstać w wyniku wykonania Umowy.
13. Operator uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od autoryzacji Abonenta (wg dopuszczalnych form w art. 296 UstawyPK), wedle następującej procedury:
    1) potwierdzenia tożsamości przez instalatora lub inną osobę upoważnioną przez Operatora podczas Instalacji, albo
    2) osobistego potwierdzenia tożsamości przez Abonenta w BOK, albo
    3) potwierdzenia dokonanego przez bank, po dokonaniu jakiejkolwiek opłaty przez Abonenta, albo
    4) potwierdzenia danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego, albo
    5) inne formy weryfikacji dopuszczone w art. 296 UstPK.

III. Termin rozpoczęcia świadczenia Usług, Instalacja, zasady korzystania ze Sprzętu, ograniczenia w zakresie korzystania ze Sprzętu i Urządzeń.

§ 5.

1. Zawierając Umowę obejmującą przyłączenie do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na przeprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawicieli Operatora z uwzględnieniem najmniejszej uciążliwości dla Abonenta.
3. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.
4. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń odbywa się na koszt Abonenta.
5. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
6. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
7. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
8. W ramach Usługi, Abonent otrzymuje Kod klienta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, dokonywania zmian w Usłudze, np. zmiana Opcji oraz do zarządzania Kontem użytkownika.

IV. Zmiana Opcji, zakup Pakietów i Usług Dodatkowych, zawieszenie świadczenia Usług.

§ 6.

1. Abonent składa wniosek o zmianę Opcji, zamówienie na Pakiety, dodatkowe Opcje lub Usługi Dodatkowe telefonicznie, w drodze pisemnej lub poprzez Internetowe Biuro Obsługi Klienta.
2. W trakcie obowiązywania Umowy, Abonent, który nie ma zaległości w płatnościach wynikających z Umowy wobec Operatora, może raz w miesiącu dokonać zmiany Opcji Usługi wybranej w Umowie. Zmiana taka zostanie dokonana pod warunkiem istnienia odpowiednich warunków technicznych do świadczenia Usługi w zmienionej Opcji. Zmiana może nastąpić tylko na Opcje Usługi o wyższych parametrach.
3. Operator dokona zmiany Opcji nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku. W przypadku, gdy zmiana Opcji będzie wymagać wymiany Sprzętu, zmiana Opcji zostanie dokonana w terminie uzgodnionym z Abonentem.
4. Zmiana Opcji dokonywana jest bezpłatnie.
5. Abonent ma prawo testowania – innej niż dotychczasowa – Opcji Usługi przez okres 7 dni, raz na 3 miesiące, uiszczając Abonament w dotychczasowej wysokości.
6. W przypadku zmiany Opcji, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji, następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiła zmiana Opcji.
7. Zmiana Pakietu taryfowego lub zmiana Opcji następuje poprzez zawarcie aneksu do Umowy.

§ 7.

1. Operator może zawiesić świadczenie Usług na pisemny wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, ze skutkiem od 1-szego dnia Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono wniosek. Uprawnienie, o którym mowa w zdaniu 1 dotyczy tylko Abonentów, którzy nie zalegają z jakimikolwiek opłatami na rzecz Operatora. Za zawieszenie, o którym mowa w niniejszym ustępie, pobierana jest miesięczna opłata za utrzymanie łącza (Opłata Wakacyjna) w wysokości określonej w Cenniku.
2. Zawieszenie, o którym mowa w ust. 1, może nastąpić jeden raz w roku kalendarzowym na okres nie dłuższy niż 2 miesiące. W razie, gdy zawieszenie dotyczy Umowy zawartej na czas określony, ulega ona przedłużeniu o łączny okres trwającego zawieszenia świadczenia Usług.
3. Z dniem zawieszenia świadczenia Usług, następuje zaprzestanie dostarczania sygnału. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi Operator nie pobiera Abonamentu. Ponowna Aktywacja Usług zawieszonych na podstawie ust. 1 następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie później niż w ciągu 7 dni. Od momentu ponownego udostępnienia sygnału, ponownie naliczany jest Abonament.

V. Opłaty.

§ 8.

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora lub Partnera oraz sposób ich naliczania określa Cennik oraz Umowa, ewentualnie Cennik Promocyjny lub Regulamin Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
2. Abonent uiszcza z góry Abonament do 15. dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.
3. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora bądź dzień, w którym nastąpiła wpłata w Formie gotówkowej w BOK. Wszystkie opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach.
4. Płatności powinny być dokonywane w drodze przelewu bankowego na rachunek bankowy wskazany przez Operatora w Rachunku i EBOK bądź w Formie gotówkowej w BOK.
5. Z tytułu opóźnienia w płatnościach przez Abonenta, Operator ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek, a w dalszej kolejności na poczet należności najdawniej wymagalnych. Opóźnienie płatności ponad 14 dni upoważnia Operatora do zawieszenia świadczenia Usługi, po uprzednim wezwaniu Abonenta do uregulowania zaległości. Ponowna Aktywacja zawieszonych Usług może nastąpić po uregulowaniu zaległych opłat wraz z odsetkami ustawowymi. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczania należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
6. Opóźnienie w płatnościach przekraczające 14 dni i brak zapłaty pomimo wezwania do zapłaty upoważnia Operatora do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
7. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia wszelkich opłat aktywacyjnych, Abonamentu oraz pozostałych, zgodnie z aktualnym Cennikiem. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnego Operatorowi Abonamentu obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
8. Opłaty nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.

VI. Jakość i funkcjonalność Usług – postanowienia wspólne dla wszystkich Usług.

§ 9.

1. Operator świadczy Usługi i Usługi Dodatkowe zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
2. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta Opcją.
3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, są zawarte w § 21 (Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta), § 8 ust. 5 i 6 (Opłaty) oraz w Umowie.
4. 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 lun na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.
5. Operator (a w przypadku Usług mobilnych także Dostawca) gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usług stacjonarnych, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia sieci. Zmiana adresu Zakończenia sieci wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
6. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

VII. Usługa internetowa.

§ 10.

1. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych podane są w Umowie, zaś mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa UKE narzędzia do mierzenia prędkości, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej https://cik.uke.gov.pl/aktualnosci-cik/pomiar-predkosci-internetu,13.html. Niezachowanie parametrów dotyczących prędkości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 22.
2. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi internetowej, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi internetowej, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy prędkości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie prędkością Usługi wskazaną w Umowie. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o prędkości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych prędkości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
3. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy prędkość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
5. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
6. Operator wykonuje Aktywację Usługi internetowej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
7. W przypadku rozwiązania Umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
8. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 6 i 7 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
9. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 5-8 powyżej, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

VIII. Usługa telefonii – postanowienia wspólne dla Usług telefonii mobilnej oraz Usługi telefonii stacjonarnej. Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów.

§11.

1. Operator bezpłatnie zapewnia określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług komunikacji elektronicznej z dodatkowym świadczeniem, które mogą być realizowane przez inny podmiot, niż Operator dla każdego Okresu Rozliczeniowego. W szczególności, oznacza to prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego poinformowania o osiągnięciu progu kwotowego oraz blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie po osiągnięciu progu kwotowego oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta), przy czym Operator oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego. Jeśli Abonent nie określił progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Abonent może ponadto żądać, by Operator nieodpłatnie blokował połączenia wychodzące na numery o podwyższonej opłacie lub połączenia przychodzące z takich numerów bądź na numery (lub z numerów) poszczególnych usług o podwyższonej opłacie, jak również usług, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta (Abonent określa maksymalną cenę za jednostkę rozliczeniową usługi albo cenę za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie).
2. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego do istniejącej sieci innego operatora na:
   1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,

2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

3. Żądając przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego na podstawie ust. 2, Abonent może rozwiązać Umowę w zakresie Usługi telefonii bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Operatorowi Abonamentu w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonego o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

4. Przeniesienie Numeru abonenckiego, o którym mowa w ust. 2, powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej 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 UstPT.

5. Prawo do przeniesienia numeru do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 2, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres 1 miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia numeru po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

6. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora 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 abonenckiego, (ii) nazwiska i imienia Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.

7. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem lub – w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej - niespełnienia przez łącze internetowe tego dostawcy niezbędnych parametrów. O minimalnych parametrach niezbędnych do korzystania z Usługi telefonii stacjonarnej w sieci innego dostawcy usług, Operator informuje Abonenta na jego wniosek pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem korespondencji e-mail. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej, ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Operatora zmianie lokalizacji Sprzętu.

8. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Operator informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 351 i 352 UstPT.

IX. Usługi mobilne – postanowienia wspólne dla Usługi telefonii mobilnej i Usługi Internetu mobilnego.

§ 12.

1. W celu świadczenia Usług mobilnych, Operator udostępnia Abonentowi Kartę SIM.

2. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.

3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub Kodzie PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOK, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania Karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług mobilnych świadczonych przez Operatora.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

   1) skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora;

   2) skutki wykorzystania Kodu PIN i Kodu PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora

   - z tym że, od momentu powiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN lub Kodu PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia Kodu PIN lub Kodu PUK ponosi Operator.

5. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty SIM zgubionej lub której Kod PIN lub Kod PUK zostały ujawnione, następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodu PIN lub Kodu PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Operatora.

6. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodu PIN lub Kodu PUK nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.

7. Karta SIM, zablokowana zgodnie z ust. 3, zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności unieważnionej Karcie SIM.
8. W sytuacji, w której Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.
9. W przypadku usług przedpłaconych, Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabędzie Kartę SIM:
   1) w celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania wykazów Usług wykonanych przez Operatora na rzecz Użytkownika, a także otrzymywania informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOK lub w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiający weryfikację danych Użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym, w szczególności w celu realizacji obowiązku autoryzacji Użytkownika;
   2) w przypadkach, gdy dla skorzystania przez Użytkownika z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych Usług świadczonych przez Operatora, niezbędne będzie wykonanie przez Operatora autoryzacji Użytkownika albo weryfikacji prawa Użytkownika do posługiwania się Kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, Operator zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Użytkownika z niektórych Usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji i autoryzacji Użytkownika;
   3) w przypadku gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia pakietów i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada prędkości danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (odbieranie/wysyłanie) na poziomie 16 Kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.
10. Operator zwraca uwagę, iż niektóre Urządzenia zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
    1) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Urządzenia z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych;
    2) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie;
    3) w sposób automatyczny przesyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta;
    4) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną;
    5) przekazywać do osób trzecich zgody Abonenta na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną

    - wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej, jest producent Urządzenia. Operator zachęca do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi Urządzenia, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Urządzeń.
11. W ramach zarządzania Siecią i Usługami mobilnymi, Operator i Dostawca stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator i Dostawca stosują 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 opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
12. Operator i Dostawca mogą stosować środki zarządzania ruchem 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, czy też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo, jak to jest konieczne, aby:

1) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator, w tym prawu karnemu nakazującemu 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),

2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,

3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

13. Operator zapewnia Abonentowi narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania z Usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, polegające na wgląd w dane statystyczne poprzez panel klienta.

X. Usługa telefonii stacjonarnej.

§ 13.

1. Operator świadczy Usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie jako adres Zakończenia sieci, w związku z czym Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi telefonii wyłącznie pod adresem Zakończenia sieci.
2. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Za zmianę miejsca świadczenia Usług, za wyjątkiem sytuacji określonej w ust. 3, Operator pobiera opłatę w wysokości standardowej (bez ulgi) opłaty instalacyjnej określonej w Cenniku.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii stacjonarnej, wykorzystujący przydzielony Numer abonencki należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru abonenckiego w ramach istniejącej sieci Operatora na obszarze:
   1) O tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
   2) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

XI. Usługa telefonii mobilnej.

§ 14.

W przypadku gdy Usługa telefonii mobilnej jest świadczona z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu połączeń Usługa telefonii mobilnej zostanie wstrzymana. Wznowienie świadczenia Usługi telefonii mobilnej nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń.

XII. Usługa Internetu mobilnego.

§ 15.

1. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych podane są w Umowie. Niezachowanie parametrów dotyczących prędkości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 22.
2. Abonent będzie informowany o stanie użycia Podstawowego Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 50%, 80% i 100% Limitu transferu danych przyznanego Abonentowi.
3. Operator w Cenniku określa oddzielnie dla każdego Pakietu Limit transferu danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznawanego w ramach opłaty za Aktywację i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych (mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi Internetu mobilnego).
4. Limit transferu danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit transferu danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit transferu danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu transferu danych przysługujący Abonentowi w ramach Abonamentu za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit transferu danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu transferu danych przysługującego Abonentowi w ramach Abonamentu za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
5. Zasady rozliczania Limitu transferu danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w Regulaminie i Cenniku.

6. W przypadku wyczerpania Limitu transferu danych, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Kartę SIM).
7. W przypadku wyczerpania Limitu transferu danych, Abonent może Doładować Limit Danych.
8. Abonent może dokonywać Doładowania Limitu Danych, zakupując Dodatkowe Pakiety Danych przez złożenie u Operatora zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w § 6 Regulaminu. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi od nowego Okresu Rozliczeniowego. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych nie może go cofnąć po jego dojściu do adresata.
9. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w Rachunku wystawionym za Okres Rozliczeniowy, w którym Operator wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
10. W czasie świadczenia Usługi Internetu mobilnego, Operator 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.
11. Abonenci mają prawo – za pomocą Usługi Internetu mobilnego – 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.
12. Prędkość przesyłu i pobierania danych w Sieci oraz Limit transferu danych mają wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem Sieci. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. 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, w tym ograniczeń technologicznych tej Sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia, przeciążeń Sieci.
13. 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.
14. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi Internetu mobilnego oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niebędących Usługami Internetu mobilnego, 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 Abonenta. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca Usługą Internetu mobilnego, z której korzysta Abonent, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczoną na jego rzecz Usługę Internetu mobilnego, zawiera regulamin takiej usługi.
15. Szacunkowa maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi Internetu mobilnego dla poszczególnych technologii sieciowych określona została w Umowie. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu mobilnego w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku, stanowią nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 22.
16. Abonent zobowiązany jest nie udostępniać Usługi Internetu mobilnego innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów.
17. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta Limitu transferu danych w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu, chyba że Abonent przebywa poza granicami kraju i korzysta z tych stron podczas korzystania z usług Roamingu międzynarodowego.

XIII. Usługa telewizji.

§ 16.

1. Partner w ramach oferty udostępnia w Sieci Operatora Programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym zakresem Usług telewizji, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest Usługa telewizji zawierająca Pakiet LUZ.
2. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy lub Pakiety nieobjęte Umową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym nie wymaga zmiany warunków Umowy, a dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane lub zablokowane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana Programów, itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie.
3. Operator i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za treść Programów oraz zmiany ramówki Programów.
4. Operator i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG.
5. Operator oraz Partner zastrzegają sobie prawo do zmiany numeracji Programów. Zmiana numeracji Programów nie stanowi zmiany Umowy.
6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Operator może ograniczyć nagrywanie Programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji, a także z Usług Dodatkowych, w szczególności z Usług Jeszcze raz, PVR i VOD wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter, nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej - grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
8. W ramach Usługi telewizji Operator gwarantuje rozprowadzanie przy udziale Partnera Programów w ramach poszczególnych Pakietów określonych w załączniku do Umowy jako gwarantowane (**„Programy Gwarantowane”**). Operator może umożliwić Abonentowi odbiór Programów bez dodatkowych opłat w ramach poszczególnych Pakietów, których rozprowadzanie nie jest gwarantowane w ramach Usługi telewizji (**„Programy Niegwarantowane”**). Operator przekazuje Abonamentowi aktualny wykaz Programów Gwarantowanych (których rozprowadzanie jest gwarantowane w ramach Usługi telewizji).
9. Operatorowi przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usługi telewizji, na którą została zawarta Umowa przez:
    a. wprowadzenie nowego Programu,
    b. zastępowanie Programów przez inne Programy, w miarę możliwości o podobnym charakterze. Taka modyfikacja może nastąpić z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uważa się: (i) zaprzestanie nadawania Programu przez nadawcę, (ii) rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej z nadawcą, (iii) niemożność rozprowadzania Programu ze względów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych.
10. Operatorowi przysługuje prawo do zaprzestania rozprowadzania przy udziale Partnera Programu Gwarantowanego, co stanowi zmianę warunków Umowy. W takim przypadku zastosowanie mają odpowiednie zapisy Umowy dotyczące zmiany warunków Umowy. O wycofaniu Programu Gwarantowanego lub jego zamianie na inny, Operator powiadomi Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed jej wprowadzeniem, albo – o ile nie będzie to możliwe z przyczyn nie leżących po stronie Operatora (np. niezgłaszane zaprzestanie nadawania Programu przez jego nadawcę) przed wprowadzeniem zmiany – bez zwłoki po ich wprowadzeniu. W przypadkach określonych w przepisach Prawa Komunikacji Elektronicznej, Abonent może zostać poinformowany o zmianie warunków Umowy za pomocą trwałego nośnika, w szczególności drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres e-mail, za pośrednictwem EBOK lub innego środka porozumiewania się na odległość
11. Operatorowi przysługuje prawo do zaprzestania rozprowadzania przy udziale Partnera Programu Niegwarantowanego lub jego zamiany na inny Program Niegwarantowany, co nie stanowi zmiany warunków Umowy.
12. O wycofaniu Programu Niegwarantowanego, lub jego zamianie na inny program Operator powiadomi Abonenta z wykorzystaniem Strony www, EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta, najpóźniej do dnia wprowadzenia zmian albo – o ile nie będzie to możliwe przed wprowadzeniem zmiany – bez zwłoki po ich wprowadzeniu.
13. Zmiany wprowadzane przez nadawcę danego Programu, niezależne od Operatora i Partnera, dotyczące np. zmiany nazwy handlowej Programu, pod jaką jest oferowany i/lub logotypu Programu itp. zmiany w zakresie treści, charakteru, formy Programów i materiałów udostępnionych przez nadawcę nie stanowią zmiany warunków Umowy.

§ 17.

1. Operator i Partner oprócz dostępu do Programów świadczą również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora i Partnera, takie jak: Jeszcze raz, VOD, PVR, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora, takie jak kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach Promocji.
2. W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie zawierają Umowa, Cennik telewizji lub Regulaminy Promocji.
3. Abonent po zawarciu Umowy może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, Usług Dodatkowych i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora lub Partnera.
4. Zakupu Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Regulaminem, Regulaminami Promocji dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług.
5. W przypadku opisanym w ust. 4, aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu Dodatkowego.
6. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy, liczony od pierwszego dnia miesiąca po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego, chyba że istnieje osobny Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący minimalnego okresu, na który dany Pakiet może zostać zakupiony.
7. Zamówienia na Pakiety taryfowe oraz Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Operatorowi:
   1) telefonicznie,
   2) pisemnie,
   3) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
   4) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
   5) za pośrednictwem TV Panelu lub IBOK.
8. Zmiana Pakietów taryfowych oraz wybór Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy, chyba że Regulamin stanowi inaczej.

§ 18.

1. Abonentowi w momencie zawarcia Umowy zostaje przydzielone Hasło pozwalające w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, zakupów Usług Dodatkowych, zgody na Aktywację innych, objętych Umową, Cennikiem lub regulaminami Usług, jak również służące do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i Programów dla osób korzystających z tego samego Dekodera oraz do konfiguracji swojego profilu w Dekoderze.
2. W przypadku zwiększenia zakresu Usług oferowanych przez Operatora bądź rozbudowy funkcjonalności TV Panelu, mogą zostać wprowadzone kolejne funkcjonalności umożliwiające użycie Hasła przez Abonenta.
3. Operator umożliwia Abonentowi zmianę Hasła poprzez zgłoszenie telefoniczne do BOK.
4. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania Hasła, numer ten może zostać zablokowany.
5. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie Hasła w tajemnicy przed osobami trzecimi.
6. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania Hasła telefonicznie, dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Zmiana Hasła w ten sposób wymaga zidentyfikowania Abonenta przez pracownika BOK.
7. Na prośbę Abonenta Operator może zdefiniować różne Hasła do ochrony rodzicielskiej i zatwierdzania zmiany Opcji.

§ 19.

1. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. W przypadku korzystania przez Abonenta z usług:

1) VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego Sprzętu w określonym czasie wskazanym w TV Panelu. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów, Operator stosuje odpowiednie środki techniczne,

2) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat Programów dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji, przy czym korzystanie z EPG może następować wyłącznie do użytku osobistego.

2. W razie, gdy w ramach Usług Dodatkowych Operator bądź Partner zaoferują korzystanie przez Abonenta z innych Treści cyfrowych, ich funkcjonalność zostanie przedstawiona Abonentowi przed podjęciem przez niego decyzji o skorzystaniu z tych Treści.

3. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych. W celu korzystania z tych Usług obejmujących dostarczenie Treści cyfrowych, konieczne jest posiadanie Urządzenia o standardzie umożliwiającym korzystanie z przekazanego dekodera, a informacje te znajdują się w jego instrukcji obsługi oraz na wniosek Abonenta udzielane są dodatkowo przez BOK lub Przedstawiciela Operatora bądź Partnera.

XIV. Postępowanie reklamacyjne.

§ 20.

1. Abonent korzystający z usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Operator upoważniony jest przez Partnera do przyjmowania reklamacji oraz udzielania na nie odpowiedzi.

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora, obsługującej Abonentów (dalej „**Jednostka**"). Operator jest zobowiązany rozpatrzyć:

   a. reklamację Usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji

   b. reklamację Usługi Dodatkowej, niebędącej usługą komunikacji elektronicznej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji

   Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Dostawcę publicznie dostępnych Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

3. Reklamacje winny być zgłaszane do Operatora w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Jednostce oraz za pośrednictwem Internetowego Biura Obsługi Klienta.

4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji Usługi komunikacji elektronicznej zobowiązana jest podać:

   1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;

   2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

   3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

   4) numer klienta nadany Abonentowi przez Operatora lub adres lokalizacji Zakończenia sieci;

   5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia Zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi przyłączenia do Sieci Operatora;

   6) 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 wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;

   7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4.[1] Reklamacja Usługi/Treści Cyfrowej powinna zawierać następujące informacje:

   1) imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,

   2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

   3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

4) Numer Ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci (jeżeli dotyczy)

5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,

6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.

5. W przypadku złożenia reklamacji Usługi komunikacji elektronicznej osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Pisemne potwierdzenie Operatora przyjęcia reklamacji powinno zawierać nazwę, adres oraz numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych odpowiednio w ust. 4 lub 4^1, upoważniony Przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowanie 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 odpowiednio w ust. 4 lub 4^1, 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 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. Reklamacja Usługi komunikacji elektronicznej 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 Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1) nazwę Jednostki i jej adres,

2) informację o dniu złożenia reklamacji,

3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

4) 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,

5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowych metod rozpatrywania sporów,

6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

7) 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.

9. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

10. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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.

11. Postanowienia ust. 9 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator 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, Operator 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.

12. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
13. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
14. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 12, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
15. Operator 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.
16. Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Spór cywilnoprawny między Abonentem, a Dostawcą Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:
    a. Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług Komunikacji Elektronicznej - strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl, lub
    b. Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą komunikacji elektronicznej - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4685

Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej (w szczególności art. 383–385) w zakresie usług komunikacji elektronicznej, a także ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze wydane na ich podstawie.

XV. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu.

§ 21.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora, Dostawcy, Partnera, jak i osób trzecich.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług.
3. Abonentowi nie zaleca się udostępniania Usług poza Lokal.
4. W przypadku stwierdzenia przez Operatora lub Przedstawiciela Operatora udostępniania łącza poza Lokal, w którym zgodnie z Umową Usługa ma być świadczona, Operator nie odpowiada za parametry jakościowe dostarczanego sygnału poza Lokalem, w którym zgodnie z Umową Usługa ma być świadczona.
5. Abonent zobowiązuje się używać udostępniony Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Operatora dostęp do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego, konserwacji, wprowadzenia zmian lub usunięcia uszkodzeń udostępnionego Sprzętu, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta.
7. Abonent zobowiązany jest bezwzględnie odłączyć Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do sieci za pomocą kablowej linii napowietrznej także ma bezwzględny obowiązek odłączania kabla sygnałowego od Urządzenia. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku przez Abonenta. Instrukcja postępowania ze Sprzętem zostanie Abonentowi udzielona przy Instalacji Sprzętu, co zostanie potwierdzone przez Abonenta w treści protokołu przekazania Sprzętu.
8. Urządzenia podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności).
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, przez co rozumie się między innymi nieaktualne lub uszkodzone oprogramowanie systemowe, nieprawidłową konfigurację, obecność wirusów lub innego

złośliwego oprogramowania, zbyt niską wydajność Urządzeń, nie pozwalającą na korzystanie z Usług z ich gwarantowaną wydajnością/prędkością, chyba że wynika to z powodu okoliczności dotyczących Operatora. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

10. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży.

11. Abonent zobowiązany jest do ochrony oraz nieudostępniania swojego Hasła osobom trzecim.

12. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za:

1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,

2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim,

3) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania,

4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,

5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,

6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy,

7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług,

8) samowolne skonfigurowanie Urządzeń i Sprzętu na stały adres IP i konsekwencje z tym związane.

13. Abonent zobowiązany jest nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu Sieci oraz nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług. W szczególności Abonent nie może bez pisemnego uzgodnienia z Operatorem dokonać zmiany stosowanego u Operatora dynamicznego adresu IP na stały adres IP.

14. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową i Regulaminem, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do Sieci, w tym jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

15. Operator zaleca Abonentowi:

1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego i antyspamowego, itp.

2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych zabezpieczających Urządzenia, przy czym powyższe nie jest wymagane, gdy Abonent zostaje podłączony do Sieci wykonanej w technologii światłowodowej, która uniemożliwia powstanie przepięcia,

3) stosowanie do kont pocztowych i IBOK haseł o długości 8 znaków, zawierających oprócz liter także cyfry i inne znaki takie jak !@#$%^&*(){[]<>_-=.

16. Abonentowi zabrania się kierowania do Sieci lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych w celu uzyskania korzyści majątkowych, związanych z realizacją ruchu hurtowego (Sztuczny Ruch). Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Operatora, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i Urządzeń związanych z realizacją Usługi Internetu mobilnego. Operator eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu niezwłocznie od wykrycia Sztucznego Ruchu. Eliminacja Sztucznego Ruchu, o której mowa powyżej, polega na wprowadzeniu przez Operatora Karty SIM w stan nieaktywny.

XVI. Odpowiedzialność Operatora, usługa serwisowa, sposób kontaktowania się z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą.

§ 22.

1. Operator (i Partner w zakresie Usługi telewizji/i Dostawca w zakresie Usług mobilnych) ponoszą 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 postanowień Umowy i jej załączników.
2. Niezależnie od uprawnienia do żądania zwrotu Abonamentu w proporcjonalnej wysokości, za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 Abonamentu.
3. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 10 ust. 5-9, z przyczyn leżących po stronie Operatora:
   1) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy Abonamentu za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;
   2) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
4. Kara umowna określona w ust. 2 nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
6. Kara umowna lub odszkodowanie są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Operatora.
7. Operator, Dostawca i Partner nie ponoszą odpowiedzialności za:
   1) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
   2) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z Instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator,
   3) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta,
   4) jakiekolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet,
   5) wykonywanie przez Abonenta połączeń z numerami o podwyższonej opłacie (np. z numerami rozpoczynającymi się od 0-700, 0-701, 0-300,0-400),
   6) zmiany w ramówce Programów,
   7) brak Usług Cyfrowych lub Treści Cyfrowych wynikający z niewykonania przez Abonenta obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności w odpowiednim czasie Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej z Umową, wynika z cech Środowiska Cyfrowego Abonenta.
8. Operator zobowiązany jest do świadczenia pomocy technicznej dla Abonenta przez okres trwania Umowy w zakresie udostępnionych Usług. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
   1) cykliczne przeglądy stanu technicznego sieci Operatora umożliwiające należyte świadczenie Usług,
   2) naprawianie usterek,
   3) techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek, a w razie konieczności wizytę techników/serwisantów,
   4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie, informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora,
   5) rozpatrywanie reklamacji.
9. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod numerem telefonu Operatora, emailem, po zalogowaniu do EBOK oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać dłużej niż 7 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie. Opłaty za połączenie z numerem Biura Obsługi Klienta nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
10. Operator nie odpowiada za Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.

11. Abonent jest obowiązany umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

12. Naprawa lub wymiana Sprzętu, bądź usuwanie Usterek następuje:

1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci,

2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzeń lub Usterek spowodowanych przez Abonenta będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu.

13. Jeżeli Usługa/Treść Cyfrowa jest niezgodna z Umową, Abonent może żądać doprowadzenia jej do zgodności z Umową. Operator może odmówić doprowadzenia Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jeżeli jest to niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów.

14. Niezależnie od postanowień ust. 13 powyżej, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodnie z Umową, Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

a. doprowadzenie Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów ze strony Operatora;

b. Operator nie doprowadził Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową mimo zgłoszenia nieprawidłowości przez Abonenta;

c. brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić Usługę/Treść Cyfrową do zgodności z Umową;

d. brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny lub odstąpienie od Umowy bez uprzedniego wzywania Operatora do doprowadzenia tej Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową

e. z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Operator nie doprowadzi Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Abonenta.

f. Roszczenie o odstąpienie od Umowy nie przysługuje, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa jest dostarczana w ramach Opłaty, w tym Abonamentowej, a brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest nieistotny.

15. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa nie została dostarczona w terminie, a Operator nie dostarczy jej niezwłocznie lub w terminie dodatkowo wyznaczonym przez Abonenta. Abonent może odstąpić od Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:

a. Operator oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi/Treści Cyfrowej, lub

b. Operator i Abonent uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi/Treści Cyfrowej miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Operator nie dostarczył jej w tym terminie.

16. Zwrot należności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji Usługi/Treści Cyfrowej następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

XVII. Zwrot Sprzętu, Opłaty w momencie rozwiązania Umowy.

§ 23.

1. W przypadku rozwiązania Umowy, jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego Sprzętu w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot Sprzętu powinien nastąpić w BOK lub w innym miejscu uzgodnionym z Operatorem w godzinach jego urzędowania. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora 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 w przypadku odstąpienia od Umowy.

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

§ 24.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o odszkodowawcze od Abonenta pomniejszone o

proporcjonalną jego wartość za okres od dnia wejścia w życie Umowy do dnia jej rozwiązania. Maksymalna kwota odszkodowania określona jest w Informacjach Przedumownych i nie może przekroczyć sumy opłat, które Abonent musiałby zapłacić do końca umowy (pomniejszonych o koszty świadczenia usług, których dostawca nie poniósł). Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

2. Zapłata Odszkodowania nastąpi na podstawie wystawionej przez Operatora noty obciążeniowej lub faktury VAT.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z § 4 ust. 4 Regulaminu.

XVIII. Postanowienia końcowe.

§ 25.

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku, stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. W trakcie trwania Umowy Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadamiania Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
3. O ile dany dokument dotyczący oferty Operatora nie stanowi inaczej, pojęcia w nim użyte należy rozumieć zgodnie ze znaczeniem nadanym im w Regulaminie.
4. Niniejsza wersja Regulaminu obowiązuje od 9 maja 2025 roku.

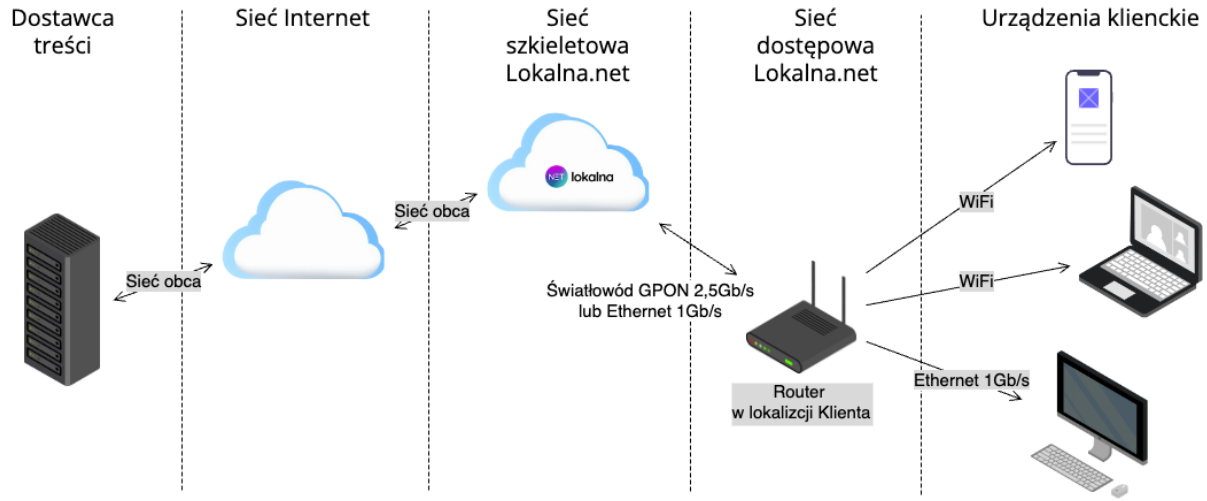
DODATKOWE INFORMACJE DOTYCZĄCE PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI INTERNETOWEJ

Wpływ opóźnień, utraty pakietów oraz prędkości łącza na typowe usługi w sieci

	Prędkość		Opóźnienie		Wahania opóźnienia (tzw. jitter)	Utrata pakietów (loss)
	do sieci (2)	z sieci	do sieci	z sieci		
Poczta i grupy dyskusyjne	*	*	*	*	–	*
WWW (http i https)	**	*	**	**	–	**
Video na żądanie, Streaming Video, IPTV	***	*	*	–	–	**
Audio na żądanie, Streaming Audio	***	*	*	–	–	**
Czaty i komunikatory tekstowe	*	*	**	**	–	**
Peer to Peer np. Torrent	***	***	–	–	–	*
Telefonia VoIP i WebRTC	*	*(1)	***	***	***	*(1)
Wideokonferencje	***	***(1)	***	***	***	*(1)
Gry Interaktywne, Multiplayer	**	**	***	***	***	*
Przesyłanie plików FTP, SFTP, HTTP PUT, WebDAV	*(2)	*(2)	*	*	–	**

Legenda:

a) *** istotny,
b) ** mniej istotny,
c) * pomijalny,
d) – nieistotny,
e) 1 – w zależności od użytego oprogramowania, kodeków oraz mechanizmów niwelacji utrat pakietów,
f) 2 – w zależności o wielkości pliku/ilości danych.



Rysunek 1 Diagram ilustrujący w uproszczony sposób podłączenia Abonenta do sieci Internet.

Od czego zależy uzyskiwana prędkość mojego łącza do i z sieci Internet?

Po stronie klienckiej Abonenta:

- **Wydajność urządzenia klienckiego:** Obejmuje szybkość procesora oraz prędkość połączenia z domowym routerem. Przykładowo, typowy komputer z 2011 roku osiąga prędkość pobierania danych około 100Mb/s, natomiast model z 2019 roku może osiągnąć prędkości do 1Gb/s. Połączenie za pośrednictwem WiFi zazwyczaj jest wolniejsze niż połączenie kablowe Ethernet z routerem oferującym prędkość 1Gb/s.
- **Aktualne obciążenie procesora:** W przypadku intensywnych obliczeń, urządzenie może nie osiągać maksymalnej dostępnej prędkości transmisji danych.
- **Zajętość łącza domowego:** Wysycenie pasma przez wielu użytkowników i urządzenia korzystające z sieci jednocześnie może prowadzić do obniżenia prędkości transmisji danych na poszczególnych urządzeniach.
- **Zakłócenia w sieci WiFi:** Interferencje mogą wpływać na stabilność i prędkość połączenia bezprzewodowego.
- **Przeciążenie sieci WiFi przez wiele urządzeń:** Nadmierne obciążenie sieci WiFi może znacząco ograniczyć dostępną prędkość pobierania danych.
- **Jakość połączenia WiFi:** Słabe połączenie spowodowane ograniczonym zasięgiem może wpłynąć na prędkość transmisji danych.
- **Jakość połączenia kablowego:** Na przykład, połączenie o prędkości 10Mb/s może wynikać z uszkodzonego kabla Ethernet lub ograniczeń karty sieciowej urządzenia.
- **Konfiguracja systemowa optymalizująca przetwarzanie strumieni danych:** Nieoptymalne ustawienia komputera mogą wpłynąć na wydajność przesyłania danych.

Po stronie Operatora:

- **Obciążenia lub awarie w sieci dystrybucyjnej lub dostępowej:** Problemy te mogą znacząco wpływać na jakość usług świadczonych abonentom.
- **Awaria lub przeciążenie na styku z Internetem:** Może to prowadzić do znacznych opóźnień i utraty pakietów danych.
- **Ataki wolumetryczne oraz na wyczerpanie zasobów:** Takie zdarzenia mogą destabilizować infrastrukturę sieciową operatora lub jego dostawcy, wpływając na dostępność usług.

Po stronie dostawcy treści:

- **Awaria lub przeciążenie na styku dostawcy z Internetem:** Może to prowadzić do problemów z dostępnością treści internetowych.
- **Obciążenie serwerów dostawcy:** Wysokie obciążenie może spowolnić reakcję serwerów na żądania użytkowników.

- **Polityki kształtowania ruchu:** Dostawcy mogą stosować ograniczenia prędkości w celu zarządzania przepustowością w godzinach szczytu.
- **Ataki wolumetryczne oraz na wyczerpanie zasobów:** Incydenty te mogą obciążać infrastrukturę sieciową dostawcy, co wpływa na jakość dostarczanych usług.

Gdzie sprawdzić moją prędkość połączenia?

- Certyfikowany test prędkości łącza Urzędu Komunikacji Elektronicznej:

  https://pro.speedtest.pl/

- Inne testy:

  speedtest.pl,
  speedtest.net

UWAGA: Pamiętaj, aby test wykonywać, będąc podłączonym po kablu Ethernet do routera domowego.
Aby test był miarodajny, wcześniej należy wyłączyć inne urządzenia korzystające w domu z sieci Internet.