

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI NAVU



I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Navu, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Dostawcę usług - IT Partners Telco Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Żupnicza 17, 03-821 Warszawa, wpisanego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Navu, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Dostawcę usług - IT Partners Telco Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Żupnicza 17, 03-821 Warszawa, wpisanego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000239000, NIP: 5262879935, RPT: 7702, tel.: 15 649 09 99, FAX: 15 649 02 20, www: http://www.navu.pl, e-mail: bok@navu.pl, zwanym dalej „Dostawcą”;
2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą;
 - 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiając Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
 - 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
 - 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w Lokalu Dostawcy, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej www.navu.pl;
 - 5) **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę, stanowiący integralną część Umowy;
 - 6) **EBOK** (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) - dostępna na stronie internetowej www.navu.pl aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi loginu i hasła;
 - 7) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy i świadczenia mu Usług;
 - 8) **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
 - 9) **Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę, umożliwiający m.in. identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą;
 - 10) **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym. W przypadku, gdy do zawarcia Umowy dojdzie później niż pierwszego dnia danego miesiąca, pierwszy i ostatni okres rozliczeniowy będą krótsze niż pełen miesiąc kalendarzowy. Pierwszy okres rozliczeniowy będzie trwał od dnia zawarcia Umowy do ostatniego dnia miesiąca, w którym zawarto Umowę. Ostatni okres rozliczeniowy będzie wynosił tyle dni ostatniego miesiąca obowiązywania Umowy, ile jest koniecznych, aby Umowa trwała łącznie przez okres na jaki ją zawarto, np. przez okres 12 lub 24 miesięcy. W przypadku, gdy Usługa jest świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnego Abonentu obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.
 - 11) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
 - 12) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK, adresu poczty elektronicznej przyznanego Abonentowi z chwilą zawarcia Umowy, a także podane przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nieprzewodzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
 - 13) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci;
 - 14) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
 - 15) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna Dostawcy, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
 - 16) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;
 - 17) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. router) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
 - 18) **Strona internetowa** – www.navu.pl;
 - 19) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo

do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkaniowa, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;

- 20) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej, na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa pomiędzy Abonentem a Dostawcą;
- 21) **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę na podstawie Umowy;
- 22) **Usługi** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy;
- 23) **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
- 24) **Windykacja** - proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;
- 25) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy i korzystanie z Usług;
- 26) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy zawarcia Umowy.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.

§ 2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci, na mocy której Dostawca, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana – oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Dostawcę 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.
2. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na Stronie internetowej, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz ze wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w EBOK.
5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy, za zgodą Abonenta informację, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. W ramach świadczonych Usług Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą.
7. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy:
 - a) telefonicznie,
 - b) pisemnie na adres BOK lub adres siedziby Dostawcy,
 - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na adres poczty elektronicznej Dostawcy.
8. Na złożone zamówienie Dostawca udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
9. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
10. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudzie, jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.

§ 3.

1. Dostawca świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę na Stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w

Umowie lub Cenniku.

2. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy, przy czym Dostawca dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę na Stronie internetowej.
- 4.. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie oraz w Umowie (zwłaszcza w § 6, 12, 17, 18, 19 Regulaminu).
5. Dostawca nie gwarantuje przepływności (prędkości transferu) oferowanych w umowie dostępu do Internetu przez połączenie bezprzewodowe w technologii 802.11 „WiFi” wbudowanych w sprzęt kliencki typu router. W tym przypadku ograniczeniem będzie granica technologiczna połączenia bezprzewodowego, oraz możliwe lokalne zakłócenia których bez specjalistycznych narzędzi nie będziemy w stanie zidentyfikować oraz określić ich wpływu na dostępne pasmo bezprzewodowe. Do określenia realnej granicy prędkości miarodajnym będzie pomiar jedynie za pośrednictwem przewodu
6. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą wynikać z rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania, należącego do Abonenta.

IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa na czas oznaczony lub nieoznaczony.
2. Umowa może zostać zawarta pomiędzy Dostawcą a Abonentem:
 - a) w lokalu Biura Obsługi Klienta,
 - b) poza jego lokalem BOK w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),c) na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Dostawca zaoferuje możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Abonent będący konsumentem może zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) od Umowy odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem ust. 5 i 6, w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w formie dokumentowej, tj. przez telefon, z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę, w EBOK, na stronie internetowej lub w drodze wiadomości e-mailowej wysłanej na adres bok@navu.pl. Oświadczenie o odstąpieniu można także wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. Jeżeli konsument nie został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa jest w zdaniu poprzednim, jeżeli konsument został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa jest w zdaniu poprzednim, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.
4. Dostawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy, potwierdza otrzymanie oświadczenia. Dostawca w terminie 14 dni potwierdzi Abonentowi na trwały nośnik przyjęcie oświadczenia wraz z informacją o nazwie usługi, datę otrzymania wypowiedzenia oraz datę rozwiązania Umowy.
5. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt - a Dostawca zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta Dostawca zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
7. Dostawca uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji. Dostawca zastrzega możliwość odmowy zawarcia Umowy i świadczenia Usługi, jeżeli nie jest możliwe świadczenie Usługi w odpowiedniej jakości i parametrach określonych w Umowie i jej załącznikach.
8. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
9. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie na adres Dostawcy lub BOK lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Dostawcy: bok@navu.pl
10. W przypadku zawarcia Umowy w związku z przeniesieniem usługi Internetu od Dotychczasowego Dostawcy Usług, Abonent z chwilą podpisania Umowy składa Dostawcy oświadczenie o rozwiązaniu umowy z Dotychczasowym Dostawcą Usług (Oświadczenie o przeniesieniu usługi Internetu) niezbędne dla rozpoczęcia świadczenia Usług.

§ 5.

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

W przypadku, gdy Zamawiającym jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej do zawarcia Umowy należy podać:

- a) Nazwa firmy
- b) nazwisko i imiona osób upoważnionych do reprezentowania Zamawiającego oraz firmę Zamawiającego,
- c) siedzibę i adres do korespondencji,
- d) adres instalacji jeżeli inny niż wskazane w lit c),
- e) numer telefonu,
- f) adres poczty elektronicznej,
- g) numer REGON,
- h) numer KRS,
- i) numer ewidencji podatkowej NIP.
2. Przedstawiciel Dostawcy ma prawo zweryfikować powyższe dane przy zawieraniu Umowy. W związku z tym Zamawiający jest zobowiązany przedstawić:
 - a) w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej – dokument potwierdzający jej status prawny oraz siedzibę i adres, w szczególności odpis z właściwego rejestru (np.: przedsiębiorstw, stowarzyszeń, itp.), wypis z ewidencji działalności gospodarczej, dokument potwierdzający nadanie nr REGON i NIP,
 - b) w przypadku osoby fizycznej - dokument stwierdzający tożsamość i adres miejsca zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, z podaniem nazwy, serii i numeru tego dokumentu,
 - c) dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę właściciela Lokalu na instalację Urządzeń.
3. W celu prawidłowej realizacji Umowy Abonent jest zobowiązany poinformować Dostawcę o zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie.
4. Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Zamawiającego zobowiązań, może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy wynikających z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530), przy czym Dostawca obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
5. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.
6. Zabezpieczenie wierzytelności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, wartości sprzętu oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.
7. Dostawca może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy:
 - a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy,
 - b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą,
 - c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu,
 - d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.
8. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Dostawcę wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 7 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 4 ust. 13 Umowy.
9. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy.
10. Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty –

wymagalnych należności wobec Dostawcy wynikających z Umowy lub jej załączników Dostawca ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca zawiadomi Abonenta pisemnie.

11. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy.
12. Dostawca usług może odmówić zawarcia umowy z Zamawiającym w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi Internetowej w Lokalu Zamawiającego,
 - b) niespełnienia przez Zamawiającego wymogów przedstawienia dokumentów, o których mowa w ust. 1-2,
 - c) rozwiązania przez Dostawcę Usług uprzednio zawartej Umowy z Zamawiającym na skutek naruszenia przez Zamawiającego postanowień Umowy lub Regulaminu,
 - d) zalegania przez Zamawiającego z płatnościami na rzecz Dostawcy Usług z tytułu świadczenia jakichkolwiek Usług, w tym Usług świadczonych na podstawie innych umów zawartych pomiędzy Dostawcą a Zamawiającym,
 - e) gdy proponowany przez Zamawiającego zakres lub sposób korzystania z sieci i Usług może szkodliwie wpłynąć na poziom obsługi pozostałych Abonentów i Usług,
 - f) braku Tytułu prawnego do Lokalu lub zgody właściciela Lokalu na instalację Urządzeń.

V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENIEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

§ 6.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. Przedstawiciel Dostawcy może żądać okazania przez pełnoletnią osobę upoważnienia.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy.
3. Przedstawiciel Dostawcy nie jest uprawniony ani zobowiązany do przestawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.
4. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Abonenta.
5. Dostawca nie gwarantuje możliwości technicznych zainstalowania Usługi w każdym miejscu wyznaczonym przez Abonenta.
6. Dostawca nie gwarantuje, że Usługa może być przeniesiona na każde miejsce wyznaczone przez Abonenta.
7. Dostawca zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole zdawczo-odbiorczym, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy po wykonaniu Instalacji.
8. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
9. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem.
10. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
11. Dostawca zobowiązuje się do nieodpłatnej wymiany uszkodzonego Sprzętu, który został udostępniony Abonentowi, w przypadku ujawnienia się podczas instalacji lub eksploatacji ukrytych wad technicznych.
12. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy, pod rygorem nieważności.
13. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę o nieprawidłowym funkcjonowaniu, wszelkich usterkach, uszkodzeniach lub nieprawidłowościach w pracy Sprzętu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
14. Abonent jest zobowiązany do poniesienia kosztu wymiany i instalacji nowego Sprzętu, w przypadku, gdy pierwotnie zainstalowany Sprzęt w trakcie obowiązywania Umowy ulegnie uszkodzeniu z winy Abonenta lub utracie.
15. Abonentowi nie wolno dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w Sprzęt.
16. Abonent powinien umożliwić Dostawcy dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosownym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
17. Po zakończeniu trwania Umowy Abonent zobowiązany jest do demontażu i zwrotu Sprzętu Dostawcy do Biura Obsługi Klienta lub po wcześniejszym uzgodnieniu udostępnienia Dostawcy lokalu w którym zainstalowany jest Sprzęt. Zwrot powinien nastąpić maksymalnie do 10 dni od daty zakończenia Umowy. W chwili demontażu Sprzęt powinien być w stanie nie gorszym, niż wynikającym z ich normalnej eksploatacji.
18. Abonent zostanie obciążony opłatą za Sprzęt określoną w Protokole zdawczo-odbiorczym, w przypadku gdy Sprzęt ulegnie uszkodzeniu z winy Abonenta, a także w przypadku zwrócenia niekompletnego Sprzętu, utraty Sprzętu, jak również gdy

Abonent nie zwróci Sprzętu w terminie 10 dni od daty rezygnacji z udostępnienia Sprzętu lub rozwiązania/wygaśnięcia Umowy.

14. Jeśli w chwili odbioru udostępnionego Sprzętu Dostawca stwierdzi, iż Sprzęt znajduje się w stanie niekompletnym (brak wyposażenia dodatkowego), wówczas Abonent będzie zobowiązany do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez odkupienie brakującej części. W przeciwnym razie Dostawca nie przyjmie od Abonenta Zestawu instalacyjnego i obciąży Abonenta opłatą za Sprzęt określoną w Protokole zdawczo-odbiorczym.
15. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy jest uważane za rezygnację Dostawcy z udostępnienia Sprzętu.

§ 7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniami tego obowiązku Dostawca nie ponosi odpowiedzialności.

VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.

§ 8.

1. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. W przypadku, gdy do zawarcia Umowy dojdzie później niż pierwszego dnia danego miesiąca, pierwszy i ostatni okres rozliczeniowy będą krótsze niż pełen miesiąc kalendarzowy. Pierwszy okres rozliczeniowy będzie trwał od dnia zawarcia Umowy do ostatniego dnia miesiąca, w którym zawarto Umowę. Ostatni okres rozliczeniowy będzie wynosił tyle dni ostatniego miesiąca obowiązywania Umowy, ile jest koniecznych, aby Umowa trwała łącznie przez okres na jaki ją zawarto, np. przez okres 12 lub 24 miesięcy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.
4. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

§ 9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na Rachunku.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10 dni od dnia doręczenia Abonentowi Rachunku..
3. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłaty inne niż abonamentowa z dołu na podstawie Rachunku w terminie 10 dni od dnia dostarczenia Rachunku Abonentowi.
4. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK, adresu poczty elektronicznej przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy, a także podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeżeli Abonent wyrazi zgodę na dostarczanie mu Rachunków (faktur VAT) w formie elektronicznej. W przeciwnym razie Rachunki będą dostarczane Abonentowi w formie pisemnej.
5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca będzie naliczał odsetki ustawowe.
6. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
7. W przypadku zawarcia z Dostawcą więcej niż jednej umowy, Abonent:
 - a) ma możliwość przypisania zawartych Umów do jednego Rachunku. Konsekwencją powyższego jest wystawianie w każdym Okresie Rozliczeniowym jednego Rachunku obejmującego opłaty abonamentowe wynikające z wszystkich zawartych umów oraz jednego Rachunku obejmującego opłaty inne niż abonamentowa za usługi dodatkowe świadczone na podstawie wszystkich umów.
 - W takim przypadku brak wniesienia opłaty za dany Rachunek w terminie jego płatności może skutkować zawieszeniem wszystkich usług świadczonych na podstawie wszystkich zawartych z Dostawcą umów, jak również może skutkować rozwiązaniem przez Dostawcę wszystkich umów zawartych z Abonentem, z zastrzeżeniem postanowień § 4 ust. 13 i 15 Umowy;
 - b) ma możliwość przypisać każdą Umowę do oddzielnego Rachunku, czego konsekwencją jest wystawianie w każdym Okresie Rozliczeniowym oddzielnych Rachunków za opłaty abonamentowe dla każdej z Umów, na które należy uiszczać opłaty wynikające z danego Rachunku. W przypadku uiszczenia opłat za wszystkie zawarte z Dostawcą Umowy z powołaniem się tylko na jeden z Rachunków, opłaty te mogą być zaliczane na poczet Umowy, której dany Rachunek dotyczy, a usługi świadczone w ramach pozostałych umów mogą zostać zawieszony lub rozwiązanie z uwagi na brak płatności.

VII. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.

§ 10.

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku prowadzone są czynności windykacyjne.
2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności Abonent zapłaci Dostawcy odsetki w wysokości określonej w § 9 ust. 5 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy kilka długów, Dostawca zalicza dokonaną przez Abonenta wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W

- każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta Dostawca rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny, za pośrednictwem poczty elektronicznej, EBOK oraz z wykorzystaniem komunikatów pojawiających się na Urzędzeniu Abonenta, bezpośrednio po uruchomieniu przeglądarki internetowej. Za czynności windykacyjne podejmowane za pośrednictwem poczty elektronicznej, EBOK, telefonicznie, bezpośrednio lub z wykorzystaniem komunikatów, o których mowa w zdaniu poprzednim, Dostawca nie nalicza opłat. Wykonanie jednej z czynności windykacyjnych nie ogranicza prawa Dostawcy do wykonania innej, jednakże kolejne czynności będą wykonywane po uprzednim stwierdzeniu, że poprzednie były bezskuteczne. Kolejne czynności windykacyjne będą dokonywane w odstępach czasu umożliwiających Abonentowi uregulowanie zaległych płatności, tj. w odstępach czasu nie krótszych niż 3 dni.
 5. W ramach Windykacji pozasądowej Dostawca wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
 6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy, w wezwaniu do zapłaty Dostawca informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależni dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
 7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca wysyła ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.
 8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.
 9. Na poczet należności przypadających Dostawcy zaliczone zostaną także koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty wskazane w Cenniku, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Koszt wezwania do zapłaty zostanie określony w Cenniku. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalnające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale REKLAMACJE.
 10. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratałną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem Dostawca podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.
 11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca podejmie czynności mające na celu wszczęcie Postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowią podstawę wszczęcia Postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi-dłużnikowi.
 12. Przyznane Dostawcy przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego, jeśli został powołany, opłaty skarbowe, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent dłużnik, jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do Postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

§ 11.

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez inne podmioty, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę lub osobę, za którą Dostawca odpowiada lub z pomocą, których wykonuje Umowę;

- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, z zastrzeżeniem ustępu 7 poniżej. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
4. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.
5. Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej są zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy bądź na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji dokona płatności na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta.
6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.
7. Dostawca zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednak niż 6 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych, nie więcej jednak niż 24 godziny w kwartale. Przerwy te nie będą traktowane jako Awaria. Dostawca poinformuje Abonenta o planowanych pracach, z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 3 dni, za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w tym w szczególności poczty e-mail na adres wskazany przy umowie lub Serwisu internetowego.

IX. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

§ 12.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Dostawcy do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Dostawcy odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. Spamming),
 - g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Dostawca zaleca Abonentowi:
 - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
 - b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
 - c) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
5. Dostawca zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

X. USŁUGA SERWISOWA.

§ 13.

1. Dostawca zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca zapewnia:
 - a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
 - b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - e) rozpatrywanie reklamacji,
 - f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK,
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji

na temat Usług:

- a) na Stronie internetowej,
 - b) pod numerem telefonu BOK Dostawcy wskazanym na Stronie internetowej,
 - c) e-mailem na adres podany w Umowie,
 - d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na Stronie internetowej oraz dostarczanych przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
 4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 72 godziny od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia. Usuwanie powstałych Usterek bądź Awarii będzie następowało w godzinach pracy serwisu podanych przez Dostawcę na Stronie Internetowej
 5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy.

XI. REKLAMACJE. SĄDOWNICTWO POLUBOWNE, MEDIACJE.

§ 14.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacje może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających Postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy w jednej z form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie, jednakże w razie reklamacji telefonicznej Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w BOK.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę lub adres miejsca świadczenia Usług,
 - e) datę zawarcia Umowy i określenie w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy;
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności, 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,
 - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Dostawcy jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca 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.

§ 15.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę Dostawcy i jego adres,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu wypłaty,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi Postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
 - f) podpis upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,
 - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz

zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§ 16.

1. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy lub polubownie. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą, wynikający z tytułu świadczonej Usług, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie to prowadzi, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesów Konsumenta, Prezes UKE, uprawniony w tym zakresie z mocy Ustawy z dnia 23 września 2016 roku – O pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
9. Do czasu rozpoznania reklamacji, Abonent ma obowiązek uiszczenia opłat wynikających z Umowy na zasadach w niej przewidzianych. Uwzględnienie reklamacji przez Dostawcę w zależności od przedmiotu reklamacji może wpłynąć na zmniejszenie opłat należnych Dostawcy od Abonenta. W przypadku uwzględnienia Reklamacji Dostawca wystawi fakturę korygującą do okresu Rozliczeniowego, którego dotyczy się Reklamacja.

XII. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.

§ 17.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 10 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrotu Sprzętu uszkodzonego Dostawca odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości, zgodnie z § 6 ust. 13 i 14 Regulaminu.
3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa – związana z przyznaniem ulgi Abonentowi – została zawarta, Dostawcy przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
4. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.
5. Abonentowi przysługuje prawo do zawieszenia świadczenia Usług w dowolnym momencie, chyba że postanowienia Regulaminu promocji nakładają inne warunki.
6. Zawieszenie świadczenia Usług na pisemny wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić jedynie łącznie w odniesieniu do wszystkich Usług świadczonych na jego rzecz na podstawie Umowy.
7. Wniosek powinien zostać złożony przez Abonenta w formie pisemnej i powinien zawierać jego dane identyfikacyjne, okres zawieszenia usług z uwzględnieniem ust.

- 8 poniżej oraz wskazywać przyczyny złożenia powyższego Wniosku.
8. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na czas oznaczony nie krótszy niż 1 miesiąc i nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 1 raz w roku. Okres zawieszenia świadczenia usług obejmuje wyłącznie pełne miesiące kalendarzowe. W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony, okres obowiązywania Umowy ulega wydłużeniu o okres zawieszenia Umowy.
9. Wniosek, o którym mowa w ust. 5, wywołuje skutek na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek.
10. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi.
11. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Abonent jest zwolniony z obowiązku zapłaty Abonamentu.

§ 18.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na Stronie internetowej, a na wnioski Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

XIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.

§ 19.

1. IT Partners Telco Sp. z o.o. ul. Żupnicza 17, 03-821 Warszawa, e-mail: ado@itpartners.com.pl; jest Administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych, (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa.
2. Dostawca świadczący usługi telekomunikacyjne na rzecz Abonentów przetwarza dane osobowe w celu:
- prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz realizowanie procesów windykacyjnych – co stanowi uzasadniony interes Administratora. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych- co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - podjęcia działań na żądanie Abonenta, którego dane dotyczą przed zawarciem Umowy, w tym w celu dokonania weryfikacji w zakresie możliwości świadczenia usług Abonentowi;
 - marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
 - spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr. 121, poz. 591 z późn. zm.), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”)
3. Administrator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, może dokonywać zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji. Konsekwencją podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w szczególności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje.
4. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy. Podanie danych osobowych w celu promocji i marketingu własnych usług, przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących (tj. poprzez wysłanie oferty promocyjnej za pośrednictwem SMS czy wiadomości e-mail) jest dobrowolne a ich niepodanie spowoduje wyłącznie niemożliwość bieżącego zapoznania się z ofertami promocyjnymi usług Administratora.
5. Odbiorcą danych osobowych będą między innymi podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu prawa, rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, usługi serwisowe, podmioty świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu oraz windykacji, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania, a także inni administratorzy danych, którym na podstawie stosownych umów o powierzenie przekazano dane dla wspólnego wykonania obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
6. Dane osobowe mogą zostać powierzone przez Administratora następującym podmiotom: dostawcom systemów IT, z którymi współpracuje Administrator, w celu utrzymania ciągłości oraz poprawności działania systemów; podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską, w celu dostarczenia korespondencji; upoważnionym z mocy prawa podmiotom na udokumentowany wniosek, firmom technicznym, z którymi współpracuje Administrator, w celu dokonania instalacji, deinstalacji, rozbudowy sieci, prac serwisowych.
7. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorze danych - obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
8. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawo do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny

sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

9. Dostawca, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w sieci Internet, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
10. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta przetwarzane są przez Dostawcę lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa w celach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Dostawcę. Dostawca przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkowi wynikającemu z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę na rzecz Abonenta oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.

XIV. BEZPIECZEŃSTWO SIECI.

§ 20.

- W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru ruchu w sieci. Operator prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności sieci. Zastosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych, możliwych parametrów jakościowych Usługi, jednakże w okresie wdrożenia nowych rozwiązań inwestycyjnych może nastąpić chwilowe pogorszenie jakości świadczonych usług. W sieci stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Operatora.
- Działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:
 - W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną usługą telekomunikacyjną Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonyj usługi telekomunikacyjnej.
 - W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Operator jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Operator uprawniony jest do:
 - informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych;
 - ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
 - informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
 - informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
 - publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
 - Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa wyżej w ust. II. b) może w szczególności polegać na:
 - filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
 - uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
- Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
- Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych Operatora, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
- Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonyj usługi (SLA).
- Zastosowanie przez Operatora ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej Operator pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, Operator nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.

XV. OFERTY PROMOCYJNE**§ 21**

1. Dostawca zastrzega sobie prawo informowania Abonenta, co najmniej raz na rok, w trakcie obowiązywania Umowy o aktualnych ofertach promocyjnych na świadczenie usług przez Dostawcę, o ile Abonent wyrazi na to Zgodę.
2. Zgoda może być w każdym czasie wycofana przez Abonenta.
3. Dostawca przekazuje Abonentowi informacje, o której mowa w ust. 1, w drodze korespondencji mailowej na adres wskazany przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, pisemnie lub w EBOK.
4. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy Promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.

XVI. ZMIANA DOSTAWCY USŁUG Z ZACHOWANIEM CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI**§ 22**

1. Dostawca zobowiązany jest do świadczenia Usługi na warunkach określonych w Umowie do czasu do czasu uzgodnionego przez Nowego Dostawcę Usług z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
2. Nowy Dostawca usługi dostępu do sieci Internet powinien aktywować tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia Umowy z Dostawcą i potwierdzić ten fakt na trwałym nośniku.
3. W przypadku braku realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi przewidzianej w Prawie telekomunikacyjnym, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej wg rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych Dotychczasowego Dostawcy Usługi. Odszkodowanie przysługuje od
 - a. Dotychczasowego Dostawcy Usługi - jeżeli brak realizacji w/w zmiany nastąpił z przyczyn leżących po stronie Dotychczasowego Dostawcy Usługi;
 - b. Nowego Dostawcy - jeżeli brak realizacji w/w zmiany nastąpił z przyczyn leżących po stronie Nowego Dostawcy
3. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z Abonentem terminu aktywacji usługi dostępu do sieci Internet do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przez Nowego Dostawcę.
4. Prawo dochodzenia roszczeń z tytułu braku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi określonych w Prawie telekomunikacyjnym, przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w niniejszym Regulaminie. W przypadku, o którym mowa jest zdaniu poprzednim, drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

XVII. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY**§ 23**

1. Umowa zostaje zawarta na okres wskazany w Umowie.
2. Przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, może ona zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron na zasadach opisanych w Umowie, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
3. W przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej, tj. oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy można złożyć także w formie dokumentowej, tj. przez telefon, z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę w EBOK, lub w wiadomości e-mailowej wysłanej na adres bok@navu.pl. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy można także wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. Dostawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu Umowy, potwierdza otrzymanie oświadczenia z wykorzystaniem kanału, przez jaki wypowiedzenie zostało złożone. Dostawca w terminie 14 dni potwierdzi Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia wraz z informacją o nazwie usługi, datę otrzymania wypowiedzenia oraz datę rozwiązania Umowy.
4. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

XVIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**§ 24.**

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Dostawcy, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **21.12.2020r.**

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu do zapoznania się z informacjami w nim zawartych przed podpisaniem Umowy.

!.....
data i podpis Abonenta