

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dalej zwany **Regulaminem**, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę Usług Wilkowiecko.Net Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Stanisława Leszczyńskiego 4/25 NIP 5742067226

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

Abonament – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Regulaminach Promocji oraz z udostępnionego Sprzętu;

Abonent - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług;

Aktywacja– czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

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

BOK – Biuro Obsługi Klienta, obsługujące Abonentów oraz Zamawiających, bezpośrednio w lokalu Dostawcy Usług;

Cennik - wykaz Usług i innych świadczeń oferowanych przez Dostawcę Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat za te usługi i świadczenia oraz zasadami ich naliczania;

Dostawca Usług – Wilkowiecko.Net Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Stanisława Leszczyńskiego 4/25

EBOOK – elektroniczne biuro obsługi klienta, udostępniane Abonentowi jako usługa świadczona elektronicznie, umożliwiająca kontakt i składanie zamówień u Dostawcy Usług. Korzystanie z EBOOK wymaga założenia profilu Abonenta.

Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy Usług;

Instrukcja obsługi – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą Sprzętu, programu itp.;

Konsument - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Dostawcą usług Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;

Lokal - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystać z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

Pakiet/Pakiet taryfowy - określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

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

Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

Serwis internetowy – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę Usług pod adresem fiberbsa.com

Set Top Box / STB / Dekoder - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę Usług. STB może zostać wypożyczony przez Abonenta od Dostawcy Usług.

Sieć – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;

Sprzęt - urządzenie techniczne (np. telefon, dekodek, Set Top Box, router, modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub jeżeli Dostawca usług wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, w formie mailowej lub przez telefon;

Urządzenie Końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

Usługi – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności usługi dostępu do Internetu, usługi telefoniczne VOIP, usługę telewizji IPTV lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

Zakończenie Sieci - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

§ 3

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębne regulaminy do świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi ("Regulamin Promocji")
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział II. Zawarcie Umowy i weryfikacja tożsamości

§ 4

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia w postaci elektronicznej (na adres mail lub w przypadku wprowadzenia takowego rozwiązania przez Dostawcę Usług - również za pomocą formularza dostępnego w Serwisie internetowym) oraz telefonicznie.
2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - a) w lokalu Dostawcy Usług;
 - b) poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług;
 - c) na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.

§ 5

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej (telefonicznie, mailowo lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług – („Formularz”)) albo jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość - w formie elektronicznej. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto w przypadku wprowadzenia takowej możliwości zawarcie Umowy w formie dokumentowej, następuje po prawidłowym wypełnieniu Formularza.
2. W przypadku, gdy oświadczenie woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca Usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść Umowy wraz z załącznikami oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się Umową na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsument.,
3. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
4. Zamawiający będący Konsumentem ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług.

§ 6

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu lub złożyć w formie pisemnej stosowne oświadczenie o przysługiwaniu mu takowego tytułu.
3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela Lokalu, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację tego Sprzętu.
4. Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków z niniejszego paragrafu.

§ 7

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia:
 - w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - a) imię i nazwisko,

b) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;

- w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:

a) nazwę,

b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze

2. Dostawca Usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych. Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3. Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymagań.

Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych

§ 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m. in. zgodę na umieszczenie odpowiedniej instalacji w obrębie Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba na podstawie pisemnego upoważnienia.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.
6. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
7. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 9

Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do zamontowania w Lokalu jednego Zakończenia Sieci dla Usług określonych w Umowie. Wykonanie kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§ 10

1. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego Instrukcją obsługi.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
3. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
4. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
5. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

§ 11

1. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.

Rozdział IV. Opłaty

§ 12

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku lub Cenniku Promocji.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy lub może uzależnić zawarcie Umowy od zawarcia odrębnej umowy o realizację przyłącza.
3. W przypadku zawierania nowej Umowy, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi.
5. W przypadku niedokonania płatności przez Abonenta Operator wzywa Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia wezwania, w formie elektronicznej w postaci komunikatu na indywidualnym koncie Abonenta (eBOK), krótkiej wiadomości tekstowej sms lub mailowo z zagrożeniem, iż w razie braku zapłaty we wskazanym terminie uprawniony będzie do zawieszenia świadczenia Usługi od dnia następnego po upływie terminu do zapłaty zaległości, o którym mowa w niniejszym punkcie a w ostateczności także do rozwiązania Umowy w trybie opisanym w Umowie.

§ 13

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin i Cennik Promocji.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości poprzez Serwis Internetowy Dostawcy Usług oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde żądanie Abonenta.

§ 14

1. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta za zgodą Dostawcy usług.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

§ 15

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług.
3. Wszystkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem, a także Regulaminem i Cennikiem Promocji opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać z góry w terminie wskazanym na fakturze.
4. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług w Umowie lub na Rachunku lub w BOK Dostawcy Usług. Uiszczając opłatę na rachunek bankowy Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu imię i nazwisko.
5. Rachunki są dostarczane Abonentowi poprzez:
 - a) wysłanie Rachunku na adres korespondencyjny Abonenta albo
 - b) zamieszczenie w formie elektronicznej w EBOK na koncie Abonenta - w przypadku udzielenia zgody na przesyłanie Rachunku w formie e-faktury (w formie elektronicznej).

Rozdział V. Postanowienia ogólne - zakres i rodzaj świadczonych Usług

§ 16

1. Dostawca Usług oferuje:
 - a) Usługi stałego dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej oraz Usługi telewizji IPTV – Usługa dostępu do sieci Internet oraz Usługa telewizji świadczone są łącznie;
 - b) Usługi telefonii stacjonarnej VoIP (przy czym usługa ta może być świadczona przy współpracy z podmiotami trzecimi);
 - c) Usługi dodatkowe związane z Usługami z pkt a)-c) powyżej;
2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnał usług telekomunikacyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
3. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie, objętym zakresem swojej działalności. Zakres tych Usług określa Umowa.
4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.
5. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - a) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
 - b) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
 - c) środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług,
 - d) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
 - e) niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług.

§ 17

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta.

§ 18

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Regulaminu. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.
2. Zabronione są następujące zachowania:
 - a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
 - c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
 - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Spam);
 - g) korzystanie z Usług I w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług.

§ 19

W przypadku naruszenia przez Abonenta zapisów § 18 Regulaminu, Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie zakreślonym przez Dostawcę Usług nie zastosował

się do treści wezwania Dostawca Usług może zawiesić Usługę do czasu zastosowania się przez Abonenta do treści wezwania, a w uzasadnionych przypadkach rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym.

§ 20

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług, w szczególności za szkody spowodowane nie przestrzeganiem zasad wynikających z Umowy oraz Regulaminu.
2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych w § 18, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego i jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy Usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§ 21

1. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług u innych podmiotów niż Dostawca Usług;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
 - c) szkody, poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, braku transmisji, nieprawidłowej bądź powolnej transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług, spowodowane wadliwym funkcjonowaniem komputera bądź innych urządzeń sieciowych i peryferyjnych będących własnością Abonenta;
 - d) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca Usług;
 - e) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
 - f) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

§ 21¹

1. W przypadku zmiany dostawcy Usługi polegającej na dostępie do Internetu, Abonent ma prawo do złożenia wniosku o zachowanie ciągłości.
2. Wniosek o zachowanie ciągłości publikowany jest na stronie internetowej Dostawcy Usług.
3. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi z zachowaniem ciągłości, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych. Podmiotem zobowiązanym do zapłaty odszkodowania będzie ten z dostawców, po stronie którego zaistniały przyczyny uniemożliwiające zmianę dostawcy z zachowaniem ciągłości.

Rozdział VI. Postanowienia szczególne dotyczące Usługi telefonicznej VOIP oraz Usługi telefonii

§ 22

1. Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi telefoniczne VOIP w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci stacjonarnych oraz ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
2. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy Usług.

§ 23

1. Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy Usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.

4. Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci. Abonent zachowuje powyższe prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Za przeniesienie numeru do innej sieci nie pobiera się opłat. Przeniesienia numeru o którym mowa powyżej nie stosuje się do przenoszenia numerów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
5. Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych Usług telefonicznych VOIP.
6. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
 - a) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
 - b) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
 - c) w przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu- telefonu.

§ 24

1. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych VOIP zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
2. Dostawca Usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych VOIP w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku.
4. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
5. Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług telefonicznych VOIP za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

§ 25

1. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego Usługi telewizji, Dostawca Usług udostępnia Abonentowi Programy telewizyjne oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty.
2. W ramach wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, Dostawca Usług zobowiązuje się do udostępniania Abonentowi programów telewizyjnych oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego pakietu (tzw. Programy i Świadczenia Gwarantowane) oraz dodatkowych, zmiennych i rotujących w czasie obowiązywania Umowy programów (tzw. Programy Niegwarantowane). Opis i wyszczególnienie Programów i Świadczeń Gwarantowanych oraz udostępnionych na dzień podpisania Umowy Programów Niegwarantowanych są zamieszczone w Cenniku, regulaminie dodatkowym bądź ofercie Dostawcy Usług. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, lub określonych jako Programy Niegwarantowane, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty.
3. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne 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. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie.
4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy Usług.
5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.

6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów telewizyjnych w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Dostawca Usług może ograniczyć nagrywanie Programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
8. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
9. Dostawca Usług w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym pakietem Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać jest pakiet 300 TV Standard.
10. Dostawca Usług w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne poprzez przeglądarkę internetową, dostępną pod adresem: **www.swiatlo.tv**. Klient otrzymuje 1 dostęp do przeglądarki. Dostęp do programów telewizyjnych poprzez przeglądarkę internetową jest dostępny tylko i wyłącznie pod adresem instalacji usługi. W celu korzystania z usługi telewizji klient zobowiązany jest zalogować się do konta poprzez login i hasło. **Login:** Kod klienta przydzielony Abonentowi – wskazany w umowie. **Hasło:** 6 ostatnich cyfr nr Pesel. Aktywacja usługi następuje do 24 godzin. Klient zobowiązany jest do nie udostępniania osobom trzecim nadanego loginu i hasła.

Dostawca Usług daje Abonentowi możliwość dzierżawy dekodera, w każdym momencie trwania Umowy, zgodnie z Cennikiem

10. Dostawca Usług oprócz dostępu do Programów telewizyjnych świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę Usług, takie jak: Usługa nagrywarki sieciowej, EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej, ReTv cofanie w czasie, multiroom, i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie, bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach Promocji.
11. 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 określa Umowa, Cennik, lub Regulaminy Promocji.
12. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Taryfowy obejmuje Programy telewizyjne, zawierające treści erotyczne, Dostawca Usług udostępnia je Abonentowi po wcześniejszym objęciu tych Programów telewizyjnych Blokadą rodzicielską. Abonent zyskuje dostęp do tych Programów telewizyjnych po wpisaniu w TV Panelu kodu kontroli rodzicielskiej. Kod PIN kontroli rodzicielskiej: 4444
13. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
 - a) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji. W celu ochrony przedmiotowych treści Dostawca usług stosuje następujące środki techniczne: Dekoder z unikalnym IP lub zestaw haseł odkodowujących przekaz programu, zapewniający dostęp do przekazu oraz treści cyfrowych
 - b) Nagrywarka – W ramach nagrywarki Abonent może nagrywać programy telewizyjne, w ramach wybranych przez siebie usług. Należy jednak pamiętać, że PRV pozwala jedynie na nagrywanie programów telewizji cyfrowej, a niektóre tytuły mogą być zabezpieczone przed kopiowaniem transmisji – takie ograniczenia mogą być uzależnione m.in. od kraju i kanału. Poza przechowywaniem nagrań przez określony czas, pozwala również na nagrywanie programów telewizyjnych tylko tymczasowo. Dzięki tej opcji można cofnąć lub zatrzymać transmisję
14. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji są przez Dostawcę Usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:
 - a) EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadania telewizora o standardzie umożliwiającym korzystania z przekazanego dekodera poprzez posiadanie kabla HDMI i jego podłączenie,
 - b) Nagrywarka – w celu korzystania z usługi nagrywarki konieczne jest posiadania telewizora o standardzie umożliwiającym korzystania z przekazanego dekodera poprzez posiadanie kabla HDMI i jego podłączenie

Rozdział VII. Procedury wewnętrzne, jakość i bezpieczeństwo Sieci

§ 26

1. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.
2. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.

3. Stosowanie środków zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
4. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.
5. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.
6. Dostawca usług, za wyjątkami wynikającymi z Regulaminu nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z Usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta, a także z ograniczeń wprowadzonych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. Dostawca Usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych Usługi dostępu do Internetu, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych. Dotyczy to także usługi dostarczania programów TV, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.
8. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi telefonicznej VOIP wynosi D2 (Ocena MOS).

§ 27

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Dostawca Usług może podejmować inne działania niż opisane w ust. 1 powyżej, zmierzające do zachowania bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, polegające w szczególności na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g) publikowaniu informacji i podjętych działań w Serwisie Internetowym.
3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 28

1. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. Nadto Dostawca Usług zapewnia funkcjonowanie Usług z zachowaniem wskaźników jakości, określonych przepisami prawa.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.
3. Prędkości pobierania i wysyłania wskazane w Umowie są zapewniane w obrębie Sieci Dostawcy Usług. Prędkości pobierania i wysyłania danych wskazane w Umowie zostały określone w oparciu o prędkości pobierania i wysyłania danych gwarantowane przez Dostawcę Usług po podłączeniu urządzenia typu komputer do modemu za pomocą kabla typu

Ethernet. Prędkości wskazane w Umowie należy mierzyć z uwzględnieniem odstępstw. niezależnych od Dostawcy Usług takich jak:

- a) działanie aplikacji w tle (aplikacje i ich automatyczne aktualizacje, aktualizacje systemu komputerowego, aktualizacje programu antywirusowego, komunikatory, programy i programy pocztowe);
- b) działanie zapór sieciowych;
- c) korzystanie z sieci WIFI w tym z sieci WIFI o niskim sygnale przesyłu danych w ramach sieci WIFI, w gęstej zabudowie architektonicznej;
- d) niskie parametry techniczne karty sieciowej;
- e) obciążenie procesora Urządzenia;
- f) odległości Urządzenia od routera WIFI;
- g) korzystanie z Sieci przez kilka osób jednocześnie;
- h) brak zasilania bateryjnego w Urządzeniu;
- i) otwarte karty przeglądarek internetowych inne niż ta konieczna dla wykonania speedtestu;
- j) obecność aktywnych łączy VPN.

Szczegółowe zasady przeprowadzenia prawidłowego speedtestu znajdują się w Serwisie Internetowym.

4. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie internetowej Dostawcy Usług.
5. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Dostawcy Usług, a także w Serwisie internetowym.

Rozdział VIII. Zwrot Sprzętu, Cesja

§ 29

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, w drodze przesyłki pocztowej na adres magazynu Dostawcy Usług tj. **Wilkowiecko.Net Sp. z o. o. 41-945 Piekary Śląskie ul. Powstańców Śląskich 3** lub bezpośrednio w dowolnym BOK, niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. W przypadku gdy, termin zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu jest następny dzień roboczy. Obowiązek zwrotu Sprzętu dotyczy wszystkich elementów wchodzących w skład zestawu przekazanego Abonentowi w chwili Instalacji. Dostawca Usług informuje, że brak któregośkolwiek z elementu zestawu uniemożliwia prawidłowe korzystanie i eksploatację Sprzętu.
2. Wartość routera ONT wynosi 320,00 zł brutto. Wartość terminala jednoportowego GPON wynosi 150,00 zł brutto.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za uchybienie obowiązkowi zwrotu Sprzętu i jest zobowiązany do zapłaty kary umownej, której wysokość ustalana jest w następujący sposób:
 - a) w przypadku uchybienia terminowi do zwrotu Sprzętu – karę umowną oblicza się jako 1/30 wartości Sprzętu w dniu Instalacji, za każdy dzień opóźnienia, przy czym kara umowna naliczona za opóźnienie nie może przekroczyć wartości Sprzętu z dnia Instalacji.
 - b) w przypadku zwrócenia Sprzętu niepełnego (bez wszystkich elementów zestawu) – karę umowną oblicza się jak za opóźnienie w oddaniu Sprzętu określonego w pkt a) powyżej.
 - c) w przypadkach gdy Abonent zwróci Sprzęt uszkodzony lub zużyty w stopniu przekraczającym jego zwykłą eksploatację – karę umowną określa się po koszcie naprawy, które zostanie udokumentowany przez Dostawcę Usług, a jeżeli naprawa okaże się niemożliwa – Sprzęt traktuje się jako całkowicie zniszczony i nalicza się karę umowną tak jak za Sprzęt całkowicie zniszczony.
 - d) w przypadkach zwrócenia Sprzętu całkowicie zniszczonego tj. nienadającego się do dalszego używania – karę umowną nalicza się w wysokości wartości Sprzętu z dnia Instalacji.Wartość Sprzętu z dnia Instalacji zostanie określona w protokole Instalacji i załącznikach do tego protokołu.
4. Kary umowne określone w ust. 2 nie kumulują się, co oznacza, że Abonent jest obciążony karą umowną za jedno zdarzenie uzasadniające jej zapłatę. Wyjątkiem jest możliwość skumulowania kar umownych za przypadki określone:
 - a) w ust. 2a i ust.2c, jeśli Abonent uchybi terminowi do oddania Sprzętu oraz Sprzęt zostanie zwrócony jako uszkodzony lub niezdatny do użytku;
 - b) w ust. 2b i ust.2c, jeśli Abonent uchybi terminowi do oddania elementu zestawu oraz Sprzęt zostanie zwrócony jako uszkodzony lub niezdatny do użytku.

5. W przypadkach określonych w ust. 2 powyżej, Dostawca Usług jest uprawniony do wystawienia noty obciążeniowej w kwocie należnej według zasad określonych w ust. 2 powyżej.

§ 30

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział IX. Odpowiedzialność Dostawcy Usług i zakres obsługi serwisowej

§ 31

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w przepisach ustawy prawo telekomunikacyjne, Kodeksu cywilnego lub innych przepisach prawa.
2. Dostawca Usług jest uprawniony do przeprowadzenia prac technicznych na Sieci mających na celu jej konserwację. O planowanych terminach przerw w dostawie Usług w związku z planowymi pracami na Sieci, Dostawca Usług poinformuje Abonenta z wyprzedzeniem, w tym poprzez umieszczenie informacji w Serwisie Internetowym. Planowane przerwy w dostawie Usług nie będą przekraczać 48 godzin roboczych w Okresie rozliczeniowym. Za godziny robocze uważa się godziny w dniach od poniedziałku do piątku od godz. 08:00 do godz. 16:00.
3. Dostawca Usług zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 48 godziny robocze od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za godziny robocze uważa się godziny w dniach od poniedziałku do piątku od godz. 08:00 do godz. 16:00 o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą Usług innego terminu usunięcia Awarii. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie naprawy.
4. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu z służbami serwisowymi Dostawcy Usług telefonicznie, mailowo oraz pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie lub w Serwisie internetowym.
5. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
 - a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonamentu,
 - b) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Abonentowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu braku dostępności Usług przez czas wykonywania prac serwisowych na Sieci o których Abonent został powiadomiony zgodnie z ust. 2 powyżej, chyba że czas niedostępności Usługi opisany w ust. 2 powyżej, w Okresie rozliczeniowym był dłuższy niż tam opisany.
6. Odszkodowanie i obniżenie Abonamentu następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale X przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego ze sposobów kontaktu, wskazanego w Umowie lub Regulaminie chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział.
7. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii oraz przekroczenia czasu dla prac planowych z ust. 2 powyżej, zaliczane jest na poczet przyszłych opłat w ramach Abonamentu, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
8. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Konsumenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

§ 32

1. W ramach obsługi serwisowej wliczonej w ramach Abonamentu, Dostawca Usług zapewnia:
 - a) usuwanie nieprawidłowości w pracy Sprzętu,

- b) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Sprzętu, chyba że Abonent korzystał ze Sprzętu w sposób niezgodny z Instrukcją obsługi w tym nie wyłączył Sprzętu z zasilania podczas wyłączeń atmosferycznych lub korzystał ze Sprzętu w sposób sprzeczny z jego normalnym użytkowaniem,
 - c) usuwanie Awarii Sieci.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:
 - a) na nr telefoniczny Dostawcy Usług **(032) 364-88-99**
 - b) e-mailem na adres: biuro@swiatlowodem.pl, konsultant@swiatlowodem.pl
 3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
 4. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się z Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od 08:00 do 16:00. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
 5. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem niezależnym od Abonenta lub wadą udostępnionego przez Dostawcę Usług do korzystania Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do siedziby Dostawcy usług oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę Usług.
 6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć
 - opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
 7. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
 8. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

Rozdział X. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 33

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. 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 Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej – w siedzibie Dostawcy usług lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe,
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy usług,
 - c) w formie elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. A,

- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. F,
 - h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w siedzibie Dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy Usług rozpatrujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca Usług rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w siedzibie Dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
 11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 34

1. Dostawca Usług udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w § 33 ust. 5 lit. F,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa UKE,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 33 ust. 11 oraz § 34 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca Usług, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
10. Wypłata odszkodowania przyznanego w ramach postępowania reklamacyjnego następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację i jej uznania przez Dostawcę Usług.

§ 35

1. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie www.uke.gov.pl. Nadto, w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumenty mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/odr).
2. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
3. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określane są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).
4. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania oraz prawo żądania wykonania umowy w drodze postępowania sądowego.

Rozdział XI. Ochrona danych osobowych, spis abonentów, tajemnica telekomunikacyjna

§ 36

1. Administratorem danych osobowych w myśl rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu tekkich danych oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej jako "RODO") jest Dostawca Usług.
2. W sprawach związanych z ochrona danych osobowych, można kontaktować się z Dostawcą Usług w sposób wskazany w Umowie i za pośrednictwem kanałów komunikacji tam wskazanych. Wszelka korespondencja kierowana w zakresie danych osobowych powinna mieć dopisek „dotyczy danych osobowych”.
3. Dostawca Usług przetwarza dane osobowe Abonenta w celu:
 - a) zawarcia i realizacji świadczeń wynikających z umowy o świadczenie Usług, w tym dostarczania Usług, wykonania przyłącza oraz instalacji w Lokalu, a także usuwania Awarii i konserwacji Sieci (art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy);
 - b) wystawienia faktur/rachunków i przyjmowania płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz wypełnienie obowiązku prawnego);
 - c) windykacji roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes);
 - d) obsługi reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego);
 - e) gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych retencyjnych odpowiednim organom (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 159 i nast. ustawy prawo telekomunikacyjne);
 - f) realizacji próśb Abonentów (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - g) przedstawienia propozycji zawarcia umowy o świadczenie Usług lub usług powiązanych z Usługami (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes);

- h) kontaktu telefonicznego na podany w formularzu numer telefonu w celu marketingu bezpośredniego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 172 ustawy – prawo telekomunikacyjne – zgoda Abonenta);
 - i) przesłania informacji handlowej w zakresie usług telekomunikacyjnych i usług powiązanych na podany w formularzu adres mail (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 10 ust. 2 ustawy i świadczeniu usług drogą elektroniczną- zgoda Abonenta);
 - j) prowadzenia spisu Abonentów oraz biura numerów, zgodnie z art. 66 i 67 prawa telekomunikacyjnego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 169 ust. 3 ustawy prawo telekomunikacyjne – zgoda Abonenta).
4. Odbiorcami danych osobowych są pracownicy oraz agenci i przedstawiciele handlowi Dostawcy Usług. Nadto na podstawie odpowiednich umów dane te mogą zostać przekazane podmiotom współpracującym z Dostawcą przy realizacji świadczeń wynikających z umowy. Przekazywanie powyższym podmiotom danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych w ust 3 powyżej. Nadto Dostawca Usług może przekazać dane biuram rachunkowym, podmiotom prowadzącym windykację lub obronę przed roszczeniami, biuram informacji gospodarczej, a także odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi retencyjnymi.
5. Okres przechowywania danych przetwarzanych w sposób opisany w ust. 3 powyżej, wynosi:
- a) w zakresie danych retencyjnych przechowywane są przez okres 12 miesięcy, a następnie usuwane;
 - b) w zakresie danych wynikających z Umowy oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres jej trwania, okres umożliwiający dochodzenie roszczeń (3 lata) oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowany przeciwko nam (10 lub 6 lat, w zależności od daty powstania roszczenia);
 - c) w zakresie danych zawartych na fakturach/rachunkach przechowywane są przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku, zgodnie z wymogami przepisów prawa.
6. Dostawca Usług zapewnia, że stosuje odpowiednie warunki techniczne i organizacyjne służące zapewnieniu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych przed ich wyjawieniem. W tym celu wprowadzone zostały odpowiednie procedury oraz dokumentacja, a także zabezpieczenia systemów teleinformatycznych.
7. W przypadkach prawem przewidzianych Abonenci, których dane osobowe są przetwarzane przez Dostawcę Usług uprawnieni są do domagania się od Dostawcy Usług dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także przenoszenia danych. Nadto osoby te uprawnione są do cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Niezależnie od uprawnień opisanych w ust. 7 powyżej, Abonent ma prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych w celu stosowania przez Dostawcę Usług marketingu bezpośredniego.
9. Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, jednakże brak podania danych osobowych lub ich usunięcie uniemożliwiłoby świadczenie Usług lub Usług dodatkowych, a w przypadku zgód na kontakt telefoniczny lub przesłanie informacji handlowej cofnięcie zgód uniemożliwiłoby przedstawienie oferty dla Usług.
10. Dostawca Usług nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, ani nie przetwarza danych osobowych w sposób automatyczny i wpływający na prawa Abonenta.
11. Dostawca Usług nie przekazuje danych osobowych Abonentów do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

§ 37

- 1. Dostawca Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
- 2. Dostawca Usług dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu Sprzętu, Sieci oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
- 3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług oraz innych usług Abonentowi, Dostawca Usług ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne)
- 4. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi świadczone przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Dostawcę Usług w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne Urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z Usług, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w Sieci lub służące do naliczania opłat za Usługi.
- 5. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez niego na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a ponadto Dostawca Usług będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze

względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące Umowy jej wykonywania.

6. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy Usług.
7. Sieć Dostawcy Usług umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Dostawcy Usług zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego (w ramach Usług telefonii VOIP) identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Dostawcę Usług.
8. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.
9. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia Awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania Sieci albo świadczenia Usług, Dostawca Usług – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
10. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w Umowie dane kontaktowe.

Rozdział XII. Postanowienia końcowe

§ 38

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy, w tym o swoich danych teleadresowych.
2. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.
3. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym dostawcom usług.
4. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy prawa telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego lub innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
5. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2022