

Niniejszy regulamin, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa sposób świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę działającą pod firmą: Lukman Multimedia Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (01-192) przy ul. Leszno 14, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000342749, posiadająca numer NIP 825-213-41-29 oraz REGON 060530228, BDO 000254456, o kapitale zakładowym w wysokości 2.950.000,00 zł, która to dalej w niniejszym Regulaminie zwana jest „Operatorem”. Operator został wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (pod numerem 9030) i uzyskał status przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.

§ 2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która podpisała umowę z Operatorem na świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta.
3. **Cennik** - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej www.lukman.pl.
4. **Karta SIM** – dostarczona przez Operatora karta, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej, umożliwiająca dostęp do usługi Internetu Mobilnego, z którą związane są: numer telefonu, osobisty numer identyfikacyjny – PIN i kod odblokowujący – PUK.
5. **Numer ID** – identyfikator Abonenta, nadany przez Operatora w procesie rejestracji.
6. **Okres rozliczeniowy** – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
7. **Opłata abonamentowa** – opłata dokonywana według obowiązującego Cennika, Umowy lub Regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta za świadczone usługi przez Operatora.
8. **Opłata aktywacyjna** – należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi.
9. **Opłata instalacyjna** – należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie przyłącza.
10. **PIN** – nadany przez Operatora ciąg znaków umożliwiający zmianę parametrów świadczonych Usług. Zmiany parametrów świadczonych Usług wykonane z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.
11. **Portal Abonenta** – spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony pod adresem: www.lukman.pl po podaniu danych autoryzacyjnych.
12. **Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiające przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci Operatora i korzystanie z Usług.
13. **Sieć** – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia usług.
14. **Terminal abonencki** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym. W szczególności Terminalem abonenckim są:
 - a) komputer lub inne urządzenie podłączone przewodowo lub bezprzewodowo do Urządzenia dostępowego,
 - b) telefon komórkowy lub modem komórkowy – cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do korzystania z Usług Internetu Mobilnego.
15. **Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
16. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Operatorem.
17. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Usługi wykupionej przez Abonenta.
18. **Usługa Internetowa** – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z Internetu.
19. **Usługa/Usługi** – jedna lub więcej z usług wymienionych w § 3 ust. 4, świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta na podstawie zawartej Umowy.
20. **Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie na podłączenie sieci Operatora w lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
21. **Zamówienie** – pisemne, osobiste lub telefoniczne zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług w sieci Operatora, złożone przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.
22. **Konsument** – osoba fizyczna, wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a także z zastosowaniem do umów zawartych po dniu 1 stycznia 2021 r., osoba fizyczna, do której stosuje się przepisy, zawarte w art. 3851-3853 Kodeksu cywilnego, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej.

§ 3. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi lub Usług w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
3. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.
4. Operator świadczy usługi:
 - a) w sieci przewodowej z zastosowaniem technik przewodowej transmisji danych lub w sieci bezprzewodowej, polegającej na umożliwieniu Abonentowi dostępu do sieci Internet poprzez Urządzenie dostępowe, zainstalowane w lokalu Abonenta oraz świadczeniu usług dodatkowych,
 - b) mobilnego Internetu – umożliwiające Abonentowi mobilne korzystanie z usług dostępu do sieci Internet w standardzie GSM.
5. Operator świadczy Usługi z wykorzystaniem własnej sieci telekomunikacyjnej lub sieci innych podmiotów na podstawie zawartych umów oraz sieci Internet zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami prawa obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Abonent ma prawo do rezygnacji ze świadczenia usług dostępu do sieci Internet świadczonej przez Operatora na rzecz innego dostawcy usług dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości jej świadczenia.

§ 4. OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) przestrzegania prywatności kont innych użytkowników oraz nieingerowania w ich zasoby,
 - b) niewykorzystywania sieci do transmitowania materiałów mogących stanowić jakiegokolwiek zagrożenie związane z bezpieczeństwem sieci jak i bezpieczeństwem innych użytkowników sieci,
 - c) niewykorzystywania sieci do transmitowania materiałów (danych) objętych tajemnicą państwową, bankową lub giełdową,
 - d) niepodjęmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci lub Internetu, a także powodujących zakłócenia w pracy Sieci, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
 - e) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich,
 - f) ochrony numeru PIN i nieudostępniania go osobom nieuprawnionym, w przypadku udostępnienia go Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony,
 - g) nieumieszczania w sieci Operatora nielegalnych informacji, oprogramowania i utworów naruszających prawa autorskie osób trzecich, używanie obraźliwego języka, jak również podejmowanie jakichkolwiek innych działań niezgodnych z prawem.
2. Wszelkie przypadki rozsyłania przez Abonenta niepożądanych reklam i innych treści, tzw. „Spam”, za pomocą poczty elektronicznej i/lub grup dyskusyjnych mogą spowodować zablokowanie dostępu do usług, a także wszelkie inne konsekwencje przewidziane prawem polskim i/lub międzynarodowym.
3. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.
4. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy (oprócz Regulaminu i Cennika) staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.
5. Usterka powinna być zgłoszona telefonicznie na numer: 25 785-55-55 w godzinach funkcjonowania BOK, mailowo na adres info@lukman.pl lub przez formularz zgłoszeniowy na stronie www.lukman.pl lub w Biurze Obsługi Klienta, których adresy dostępne są na stronie internetowej Operatora.
6. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża czas usunięcia usterki lub awarii.

§ 5. OBOWIĄZKI OPERATORA

1. Operator ma obowiązek przestrzegać postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i zobowiązuje się w szczególności do:
 - a) zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku,
 - b) udzielenia Abonentowi informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonych Usług,
 - c) ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterki lub uszkodzenia na zasadach określonych w Regulaminie,
 - d) należytej dbałości o stan Sieci dla zachowania ciągłości świadczenia Usług,
 - e) czynnego w dni robocze telefonicznego dostępu do BOK w celu zapewnienia obsługi Abonentów,
 - f) przestrzegania wszelkich obowiązków wynikających z ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Rozdział 5 Tajemnica komunikacji elektronicznej oraz dane użytkowników końcowych), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r. poz. 1000, z późn. zm.) i rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Europy (UE) 2016/679 z 27.4.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
2. Operator monitoruje stale jakość ruchu w Sieci, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łączy oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

3. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w § 15 Regulaminu.
4. Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:
 - a) ochronę fizyczną danych osobowych,
 - b) zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,
 - c) zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,
 - d) zabezpieczenia organizacyjne.
5. W przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 6, Operator świadczy usługę dostępu do sieci Internet na dotychczasowych warunkach do czasu terminu aktywacji tej usługi uzgodnionego z przejmującym świadczenie usługi dostępu do sieci Internet nowym dostawcą.

§ 6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ODSZKODOWANIE

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, na zasadach prawem przewidzianych przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 abonamentu określonego w Umowie.
3. Zwrot abonamentu, o którym mowa w ust. 2, następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 19 - § 20.
4. *usunięto*
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewłaściwą ochronę danych przez Abonenta,
 - b) brak Usługi spowodowany poprzez samowolną zmianę konfiguracji dokonaną przez Abonenta,
 - c) treść i zawartość danych oraz rozmów głosowych transmitowanych przez Sieć Operatora i sieć Internet.
6. Operator nie odpowiada za działania i treści rozpowszechniane przez Abonenta, będące niezgodne z prawem polskim jak i międzynarodowym. W wypadku naruszenia przez Abonenta prawa, Operator na wniosek odpowiednich organów ścigania ma prawo udostępnić tym organom objęte wnioskiem dane Abonenta.
7. W przypadku, o którym mowa w art. 319 ust. 3 Prawa Komunikacji Elektronicznej (§ 3 ust. 6 Regulaminu) w sytuacji, kiedy nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z przyczyn leżących po stronie Operatora jako nowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

§ 7. UMOWA

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej albo dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Abonenta będącego konsumentem dokonuje on wyboru formy zawarcia umowy.
2. Umowa określa czas na jaki została zawarta. Jeżeli jednak Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, obowiązujący czas trwania Umowy podany jest w Regulaminie promocji.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, za które Operator nie odpowiada i których oceny nie dokonuje.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.

§ 8.

1. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych Usług w zakresie i na warunkach zawartych w Regulaminie, Umowie i Cennikach oraz Regulaminie promocji – jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.
2. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

§ 9.

1. W imieniu i na rzecz Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy na podstawie pisemnego pełnomocnictwa z podpisem notarialnie poświadczonym lub udzielonym w formie aktu notarialnego.
4. Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

§ 10.

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających tytuł prawny do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze, Usługa oraz Urządzenie dostępowe. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu.
2. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:

- a) sprawdzenia wiarygodności płatniczej Zamawiającego na zasadach zawartych w obowiązujących przepisach,
 - b) spełnienia dodatkowych przesłanek przez Zamawiającego, w szczególności od braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora za inne usługi,
 - c) uregulowania zaległości, w przypadku, gdy w lokalu, na jaki ma być zawarta kolejna Umowa, są już świadczone Usługi Operatora i występują na nich zaległości w opłatach.
3. W przypadku, gdy stan instalacji wewnątrz lokalu odbiega od standardów przyjętych przez Operatora, instalacja Usługi może być uzależniona od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy, Operator ma prawo odmówić wykonania instalacji Usługi. W takim przypadku Umowa podpisana na warunkach zawartych w Regulaminie wygasa.
 4. W przypadku, gdy Przyłącze zostało samowolnie zmienione i jego stan uniemożliwia świadczenie Usługi, świadczenie Usługi może być uzależnione od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy, Operator ma prawo odmówić świadczenia Usługi. W takim przypadku umowa wygasa.
 5. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym oraz Karty SIM dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
 6. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia, o którym mowa w ust. 1 lub wskutek niezapewnienia możliwości instalacji lub funkcjonowania Przyłącza, Usługi lub Urządzenia dostępowego.
 7. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci lub Urządzenia dostępowego, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na koszt Abonenta.

§ 11. WARUNKI REALIZACJI UMOWY

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Opłaty abonamentowej zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą aktywacji Karty SIM lub podpisania protokołu odbioru Usługi, lub Urządzenia dostępowego, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie i określoną w Cenniku.
3. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.

§ 12.

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Za świadczone w tym czasie Usługi Operatorowi przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikami, proporcjonalne do okresu ich świadczenia Abonentowi.
2. Odstąpienie od Umowy, w przypadku określonym w ust. 1, wymaga wysłania do Operatora na adres ul. Międzyrzecka 30, 21-400 Łuków lub złożenia w formie pisemnej albo dokumentowej w Biurze Obsługi Abonenta, oświadczenia o odstąpieniu. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia dostępowego (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Abonenta sposobu dostarczenia innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
4. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje:
 - a) jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy,
 - b) w której Konsument wyraźnie zażądał, aby przedstawiciel Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument zażądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy,
 - c) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - d) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

§ 13.

1. Operator jest zobowiązany, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje), pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie. W takim przypadku przepisy § 10 ust. 1 zdanie drugie stosuje się odpowiednio.
2. Za podłączenie Urządzenia dostępowego w nowym miejscu Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku.
3. Zmiany parametrów Usługi wykonane przez Abonenta z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.

§ 14.

1. Abonent na podstawie pisemnego wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej parametry.
2. Odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące kalendarzowe.
3. W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator pobiera opłatę za utrzymanie Przyłącza zgodnie z Cennikiem.
4. Abonent ma prawo do zmiany parametrów Usługi na warunkach zawartych w Umowie.
5. *usunięto*
6. *usunięto*

§ 15. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy określają zapisy Regulaminu promocji.
2. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu lub Regulaminu promocji, po wcześniejszym bezskutecznym wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Regulaminu i Umowy, Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się w szczególności:
 - 1) *usunięto*
 - 2) *usunięto*
 - 3) nieuprawniony dostęp do sieci przez Abonenta (rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie);
 - 4) udostępniania Usługi Operatora innym osobom bez zgody Operatora.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy jej rozwiązaniu albo odstąpieniu od niej Abonent składa Operatorowi w formie pisemnej albo dokumentowej na adres Operatora wskazany w Umowie. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej rozwiązaniu Operator składa Abonentowi w formie pisemnej na adres wskazany przez Abonenta w Umowie albo na adres e-mail wskazany przez Abonenta. W przypadku niepoinformowania Operatora przez Abonenta o zmianie jego adresu stosownie do postanowień § 9 ust. 4 Regulaminu doręczenie dokonane na adres wskazany w Umowie uważa się za skuteczne.
4. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomi Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - 1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - 2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny;
 - 3) wysłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Abonenta w Umowie.Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w zdaniu wstępnym, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.
5. Ponowne podłączenie Usługi następuje po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat wraz z ustalonymi odsetkami za okres opóźnienia. W przypadku, gdy Operator wypowiedział Umowę Abonentowi warunkiem ponownego podłączenia Usługi jest zawarcie nowej Umowy wraz z wniesieniem wszystkich opłat związanych z tą Umową, w tym za ponowne podłączenie. Operator zastrzega sobie prawo do niezawierania nowej Umowy, w przypadku naruszenia przez Abonenta istotnych warunków innych umów z Operatorem.
6. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator świadczył Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, na żądanie Abonenta Operator zapewnia bezpłatny dostęp do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
7. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

§ 16. PRZYŁĄCZENIE DO SIECI

1. Przyłączanie do sieci Internet realizowane jest poprzez zainstalowanie punktu dostępowego w lokalu Abonenta.
2. Abonent uzyskuje dostęp do Internetu poprzez własną przewodową sieć komputerową (o ile sieć ta spełnia wymagania techniczne Operatora) lub sieć przewodową zbudowaną przez Operatora.
3. Operator nie odpowiada za Terminal Abonencki oraz oprogramowanie stosowane przez Abonenta. Aktywne Urządzenia dostępowe zainstalowane u Abonenta w ramach zawartej umowy (router, switch, itp.) są własnością Operatora, chyba, że regulamin przyznanej promocji stanowi inaczej. Urządzenia dostępowe należące do Operatora podlegają serwisowi przez cały okres trwania Umowy.
4. Z odpowiedzialności serwisowej Urządzeń dostępowych wyłącza się uszkodzenia wynikłe wskutek wszelkich uszkodzeń mechanicznych spowodowanych przez Abonenta lub osoby trzecie.
5. Na życzenie Abonenta, Operator może sprzedać Urządzenie dostępowe oraz wykonać odpłatnie dodatkową instalację i przekazać instrukcję obsługi.
6. W przypadku, kiedy Operator występuje jako nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą tej usługi, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.

§ 17. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

1. Operator lub wskazany przez niego podmiot przekazuje, po zawarciu Umowy, Urządzenie dostępne (jeżeli jest wymagane) do używania przez Abonenta, przy czym Urządzenie dostępne stanowi własność Operatora.
2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępne zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
4. Urządzenie dostępne może być zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomb. W przypadku uszkodzenia lub zerwania, przez Abonenta, plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępne przed otwarciem, uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, dokonaniem zmian w jego konfiguracji, udostępnieniem Urządzenia dostępowego osobie trzeciej – koszty ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za złe działanie lub ograniczenie przepustowości połączenia radiowego (WiFi) na drodze pomiędzy Urządzeniem dostępowym a Terminalem Abonenckim, ze względu na możliwość występowania zakłóceń wewnątrz i na zewnątrz budynku (konstrukcję budynku, fal radiowych emitowanych przez inne urządzenia, odległości pomiędzy Urządzeniem dostępowym a Terminalem Abonenckim).
7. Za usunięcie usterek Urządzenia dostępowego i innych urządzeń związanych ze świadczoną usługą w lokalu Abonenta powstałych z jego winy lub osób trzecich, bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia takiej usterki, pobierana jest opłata wg Cennika.
8. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego.
9. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dostępowego dokonuje Operator lub wskazany przez niego podmiot, któremu Operator przekazał Urządzenie dostępne celem usunięcia uszkodzenia.
10. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania wewnętrznej, strukturalnej sieci komputerowej oraz Terminali abonenckich (chyba, że Umowa stanowi inaczej).
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.
12. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:
 - a) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
 - b) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
 - c) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach, gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
 - d) nieumieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
 - e) niezdejmowanie obudowy.
13. Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia Urządzenia dostępowego do listwy antyprzebieciowej.
14. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Urządzenia dostępowego, w terminie 14 dni. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Klienta, chyba że Strony umówiły się inaczej.
15. W przypadku opóźniania się Abonenta ze zwrotem Urządzenia dostępowego powyżej 14 dni od daty zakończenia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłacenia opłaty zgodnie z Cennikiem.
16. Abonent może zamówić u Operatora płatną zgodnie z Cennikiem usługę demontażu Urządzenia dostępowego.
17. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Regulaminu lub Regulaminu promocji, Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.
18. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego.

§ 18. OPŁATY

1. Abonent jest zobowiązany do regulowania:
 - a) opłaty instalacyjnej i aktywacyjnej określonej w Umowie,
 - b) opłat abonamentowych,
 - c) innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem i Umową, Regulaminem promocji (jeżeli występuje).
2. Abonent reguluje płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, zgodnie z obowiązującym terminem płatności wskazanym na fakturze.
3. Za pierwszy niepełny okres rozliczeniowy opłata abonamentowa częściowa będzie naliczona w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za daną Usługę pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi do końca miesiąca.
4. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za Usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane, a Operator informował o nich Abonenta i wskazał sposób i termin naliczenia tych opłat w kolejnych fakturach.
5. *usunięto*
6. Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może publikować rozliczenia miesięczne zawierające opłaty za Usługi w sposób elektroniczny i doręczać je Abonentowi poprzez Portal Abonenta. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny

powiadomienia o dostępności rozliczenia miesięcznego w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

7. Operator może wprowadzić dla wybranych usług dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą. Abonent, który zdecyduje się skorzystać z tych dodatkowych kanałów płatności ponosi odpowiedzialność za poprawną, zgodną ze wskazówkami Operatora formę realizacji płatności.
8. *usunięto*
9. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator może pobierać odsetki ustawowe.
10. Za termin zapłaty uważa się dzień uznania kwoty na rachunku bankowym Operatora.
11. Operator zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia zaległych należności od Abonentów.

§ 19. REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
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 Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2018 r. poz. 2188),
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. b,
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. g),
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego 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, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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. g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, 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, Operator 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 Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 20.

1. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę jednostki Operatora 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 reklamującego, o którym mowa w § 19 ust. 5 lit. h,
 - 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 postępowaniu przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), oraz ewentualną informację o zgodzie lub jej brak, na udział w takim postępowaniu,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, 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 w formie papierowej.
 4. Operator 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 Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego 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 odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 19 ust. 11 oraz § 20 ust. 2 i 3 lit. a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
 7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego Abonenta wyrażone w sposób określony w § 19 ust. 4 lit. b, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 8. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, 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 reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 9. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
 10. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Postępowanie jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

§ 21. NEUTRALNOŚĆ SIECI, ŚRODKI ZARZĄDZANIA RUCHEM

1. W ramach Usługi Internetu Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę Internetu, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,

- c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
- zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
 - zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony;
- Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
7. Stosowane przez Operatora odpowiednich środków zarządzania ruchem nie ma wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
8. Ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
9. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników, od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa, Cennik lub Załącznik do Umowy.
11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkościami lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
- wskazane w § 19, 20 Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE;
 - wskazane w § 6 (Odpowiedzialność Operatora) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;
 - inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

§ 22 JAKOŚĆ USŁUGI INTERNETU

1. Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

Nazwa Usługi	Prędkość pobierania danych wyrażona w Mb/s			Prędkość wysyłania danych wyrażona w Mb/s		
	maksymalna ¹	zwykle dostępna ²	minimalna ³	maksymalna ¹	zwykle dostępna ²	minimalna ³
FIBER	1200	900	600	600	450	300
	1000	750	500	400	300	200
	750	562,5	375	300	225	150
	600	450	300	60	45	30
	500	375	250	200	150	100
	300	225	150	120	90	60
	200	150	100	20	15	10
	100	75	50	20	15	10
	80	60	40	8	6	4
	60	45	30	16	12	8
Internet Radiowy	35	26,25	17,5	8	6	4
	90	67,5	45	24	18	12
	60	45	30	16	12	8
	50	37,5	25	14	10,5	7

	40	30	20	10	7,5	5
	30	22,5	15	10	7,5	5
	25	18,75	12,5	10	7,5	5
	20	15	10	10	7,5	5
	18	13,5	9	8	6	4
	12	9	6	6	4,5	3
	10	7,5	5	4	3	2
Szerokopasmowy Internet	1000	750	500	1000	750	500
	600	450	300	600	450	300
	600	450	300	100	75	50
	300	225	150	300	225	150
	300	225	150	30	22,5	15
	100	75	50	20	15	10

¹**maksymalna prędkość** jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

²**zwykle dostępna prędkość** jest to prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 80% doby).

³**minimalna prędkość** jest to najniższa gwarantowana przez Operatora prędkość;

2. Prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi:
 - a) wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników,
 - b) korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie,
 - c) instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall),
 - d) jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych,
 - e) ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli;
 - f) ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawy treści.
3. Wskazane wyżej czynniki skutkować mogą spadkiem prędkości i pogorszeniem jakości Usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz pojawianie się opóźnień w grach sieciowych.
4. Pomiaru prędkości dokonuje się poprzez mechanizm pomiarowy certyfikowany przez UKE.

§ 23 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakość informacji dostępnych w sieci Internet i ich treść.
2. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie od chwili zawarcia umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej oraz inne właściwe przepisy.
4. *usunięto*
5. *usunięto*
6. *usunięto*
7. W przypadku świadczenia usług, które nie są wyszczególnione w Cenniku usług, przygotowywane będą indywidualne umowy abonenckie.
8. Regulamin ze zmianami obowiązuje dla umów zawartych przed 10 listopada 2024 r.