

Wstęp oraz definicje.

§ 1

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet (stacjonarnie i mobilnie), świadczeniu usług telefonii stacjonarnej VOIP oraz mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych, a także usług telewizji przez **Dostawcę usług** – Firma Handlowa GIGA Arkadiusz Koćma z siedzibą: 32-043 Skąpa, Plac Konstytucji 3 Maja 6, NIP: 676-106-64-35, adres korespondencyjny i Biura Obsługi Klienta: 32-043 Skąpa, Plac Konstytucji 3 Maja 6, e-mail: bok@gigainternet.pl, telefon: 12 445-90-00, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod nr 5561.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie oraz Umowie abonenckiej określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** – strona Umowy Abonenckiej zawartej z Dostawcą Usług.
 - 2) **Aktywacja** – czynności podejmowane przez Dostawcę Usług, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.
 - 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług.
 - 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług.
 - 5) **Cenniki** – zestawienie usług i opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat i należności.
 - 6) **Dni Robocze** – dni tygodnia liczone od poniedziałku do piątku, przy czym jeden pełny dzień roboczy rozpoczyna się o godzinie 8.00 a kończy o godzinie 16.00.
 - 7) **Dodatkowy Pakiet Danych** – oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w dowolnym czasie na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych.
 - 8) **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu Danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu Danych przyznanego przez Operatora w ramach Pakietu Internetu Mobilnego, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych.
 - 9) **Dostawca Usług** – przedsiębiorca lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni, będący stroną Umowy Abonenckiej zawartej z Abonentem.
 - 10) **EBOK** (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu.
 - 11) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i aktywacji Usług.
 - 12) **Karta SIM** – karta mikroprocesorowa, stanowiąca własność Dostawcy usług, przekazana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do Usługi Internetu Mobilnego, Mobilnych Usług Głosowych, z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK.
 - 13) **Kaucja** – kwota wplacona przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia należności należnych na rzecz Dostawcy usług.
 - 14) **Konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - 15) **Limit Danych** – limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany przez Operatora w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Internetu Mobilnego, uwzględniający ponadto dokonane przez Operatora Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi Internetu Mobilnego zostaje ograniczone.
 - 16) **Lokal** – budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie Abonenckiej jako miejsce świadczenia Usługi/zakończenia Sieci.
 - 17) **Modem** – urządzenie techniczne umożliwiające świadczenie usługi Internetu Mobilnego, sprzedawane na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie.
 - 18) **Numer Identyfikacyjny (ID)** – oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK.
 - 19) **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta w sieci Dostawcy przypisany do Karty SIM.
 - 20) **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na rachunku/fakturze. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc.
 - 21) **Pakiet Danych** – zakres Usługi Internetu Mobilnego, określony w Cenniku.
 - 22) **Pakiet Taryfowy** – zakres Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta.
 - 23) **PIN** – osobisty numer identyfikacji.
 - 24) **Podstawowy Pakiet Danych** – aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu aktywacji (tj. przykładowo Pakiet Danych aktywowany 15 dnia miesiąca będzie aktywny do końca 14 dnia następnego miesiąca), który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją. **Dotyczy Usługi Internetu Mobilnego.**
 - 25) **Polkomtel** – Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będący głównym operatorem sieci infrastrukturalnej z użyciem której Dostawca usług świadczy **Mobilne Usługi Głosowe**.
 - 26) **Programy** – uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej).
 - 27) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu.
 - 28) **PUK** – osobisty numer odblokowujący.
 - 29) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.
 - 30) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy.
 - 31) **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 wydierzawiony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług. Abonent może wykorzystać własny STB, o ile z jego wykorzystaniem technicznie możliwe będzie świadczenie Usług telewizyjnej.
 - 32) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi.
 - 33) **Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki.
 - 34) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. ONT -terminal sieci światłowodowej, modem, dekodek, telefon) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta.
 - 35) **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 niezminionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF.
 - 36) **Strona WWW** – strona internetowa zamieszczona pod adresem www.gigainternet.pl
 - 37) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług.
 - 38) **Umowa abonencka** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą usług w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www Dostawcy usług, jeśli Dostawca usług przewiduje i oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie.
 - 39) **Umowa zawierana na odległość** – Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy łącznie.
 - 40) **Umowa zawierana poza lokalem Dostawcy usług** - Umowa z Konsumentem zawarta:
 - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług;
 - b) w wyniku przyjęcia oferty przez Konsumenta w warunkach, o których mowa w lit. a;
 - c) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron
 - 41) **Urządzenie końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer.
 - 42) **Usługi** – łącznie Usługa internetowa, Usługa Internetu Mobilnego, Usługa telefonii VOIP, Mobilna Usługa Głosowa, Usługa telewizyjnej, oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług.
 - 43) **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze telewizyjnej, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług.
 - 44) **Usługa internetowa** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu.
 - 45) **Usługa Internetu Mobilnego** – usługa bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, świadczona w ruchomej, publicznej sieci telefonicznej.
 - 46) **Usługa telefonii** – usługa telekomunikacyjna, świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów

- ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej.
- 47) **Mobilna Usługa Głosowa** - usługa telekomunikacyjna świadczona w ruchomej, publicznej sieci telefonicznej Polkomtel, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej
- 48) **Usługa telewizji** – usługa telekomunikacyjna, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP.
- 49) **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);
- 50) **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług lub/i sieci telekomunikacyjnej Polkomtel obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usług.
- 51) **Zakończenie Sieci** – część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona gniazdem abonenckim, umożliwiającą podłączenie do Sieci Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług.
- 52) **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej z Dostawcą Usług.

I. Postanowienia ogólne.

§ 2

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Dostawcę Usług. Wybrane przez Abonenta pakiety taryfowe określone są w treści Umowy Abonenckiej (Tabela 1 i/lub Tabela 2 i/lub Tabela 3 i/lub Tabela 4, Tabela 5).
- Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.
- Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezminionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
- W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w EBOK.
- W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta, informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2104 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.), będą przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
- Zamówienia na Pakiety Taryfowe, Dodatkowe Pakiety Danych oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
 - telefonicznie,
 - pisemnie,
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
- Zamówienie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, datę i oznaczenie Umowy zawartej z Dostawcą usług, w sposób umożliwiający jej identyfikację. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia w formie wiadomości e-mail, telefonicznie lub za pomocą wiadomości SMS.
- Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów Taryfowych lub dodatkowych opcji Usług i/lub Usług Dodatkowych.
- W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi w jeden ze sposobów określonych w ust. 7 pkt a) lub d), Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związania się warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług w jeden ze sposobów określonych w ust. 8 pkt a) lub d) powyżej. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami Umowy, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
- Zmienione warunki Umowy wchodzi w życie od kolejnego Okresu rozliczeniowego, następującego po okresie rozliczeniowym, w którym Abonent złożył oświadczenie z ust. 7 powyżej, z zastrzeżeniem ust. 15 – 17 poniżej.
- Wszelkie oświadczenia składane przez Strony w formie telefonicznej, za pośrednictwem wiadomości mailowych lub innych środków porozumiewania się na odległość (EBOK) będą przesyłane przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezminionej postaci, w każdym czasie) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w Biurze Obsługi Klienta.
- Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w powyższy sposób zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie w formie pisemnej, elektronicznej lub za pośrednictwem wiadomości e-mail, oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia aneksu, o którym mowa w ust. 10 powyżej. Do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres Dostawcy usług. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną, Dostawca usług potwierdza fakt otrzymania przedmiotowego oświadczenia na wskazany przez Abonenta adres e-mail, a w przypadku jego braku w formie pisemnej na adres Abonenta.
- Prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy w sposób wskazany w ust. 8 powyżej, nie przysługuje w razie rozpoczęcia świadczenia Usług na zmienionych warunkach za zgodą Abonenta.
- Zmiana lub dodanie Pakietu Taryfowego lub Pakietu Danych polegająca na zwiększeniu Limitu Danych lub dodatkowej opcji Usługi lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.
- Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy, Strony przyjmują dzień zawarcia odpowiedniego aneksu do Umowy, w sposób wskazany w Regulaminie.
- Abonent może dokonywać Dolaodowania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych składając u Operatora zamówienie, na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w ust. 7 powyżej. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi w terminie nie dłuższym niż 3 Dni Robocze od dnia złożenia zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych i nie może go cofnąć po jego dojściu do adresata.

II. Umowa abonencka.

§ 3

- Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczzonego na Stronie WWW.
- Umowa Abonencka może zostać zawarta:
 - na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług,
 - na piśmie poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,
 - na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Dostawca Usług zaoferuje możliwość zawierania umów w taki sposób.
- Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia:
 - w przypadku osoby fizycznej:
 - nazwisko i imiona,
 - imiona rodziców,
 - miejsce i data urodzenia,
 - adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,,
 - zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy,
 - adres poczty elektronicznej

- b) w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON na podstawie okazanego wpisu do KRS lub Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
5. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
 6. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
 7. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzycielskości wynikających z Umowy Abonenckiej.
 8. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
 9. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
 10. Umowę Abonencką zawiera Dostawca Usług lub osoba przez niego upoważniona.
 11. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez poniesienia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Umowy Abonenckiej.
 12. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Abonenckiej wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej drogą elektroniczną.
 13. Dostawca Usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Dostawca Usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
 14. Konsument ma obowiązek zwrócić Dostawcy Usług dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę Usług do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Dostawca Usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres F.H. GIGA, Plac konstytucji 3 Maja 6, 32-043 Skala. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Dostawcy Usług, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.
 15. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
 16. Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 15, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie Abonenckiej opłat.
 17. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - a) Dostawca Usług nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub
 - b) Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej.
 18. Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi:
 - a) jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy,
 - b) w odniesieniu do umowy 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 Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.
 19. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość składania zamówień za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego, przy użyciu numeru PIN przyznanego Abonentowi.
 20. Abonent może kontaktować się z Dostawcą Usług w następujący sposób:
 - a) pocztą elektroniczną na adres: bok@gigainternet.pl;
 - b) telefonicznie pod numerem: 12 4459000;
 - c) osobiście w jednostkach obsługujących użytkowników Dostawcy Usług, tj. w Skale, Plac Konstytucji 3 Maja 6

III. Zasady korzystania ze sprzętu oraz jego zwrotu

§ 4.

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.
2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług.
3. Dostawca Usług zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad.
4. W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania opłaty wyższej od wskazanej w Cenniku, na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
5. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Dostawcą usług, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
6. Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieni zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieni. Prace instalacyjne w Lokalu mogą obejmować m.in. wiercenie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieni.
7. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest uprawniony ani zobowiązany do przestawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.
8. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
9. Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług.
10. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
11. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Dostawca Usług.
12. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.
13. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Dostawcę Usług haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.
14. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieni. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieni dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
15. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Dostawcy Usług o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.
16. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieni powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
17. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenia końcowe i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieni za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

§ 5.

1. Wymiana Sprzętu następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
 - b) odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzenia Sprzętu będących następstwem używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową abonencką lub Regulaminem. W takim

- przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku,
- c) odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.
2. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na własny koszt nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej do siedziby Dostawcy Usług, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.
 3. Na wniosek Abonenta złożony ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW, Dostawca Usług odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
 4. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie określonym w § 5 pkt 2, pomimo uprzedniego wezwania Abonenta do jego zwrotu, Dostawca Usług może odebrać Sprzęt na koszt Abonenta za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
 5. Niezależnie od powyższych postanowień, w przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, Dostawca usług wezwie Abonenta do zapłaty jego równowartości.

IV. Opłaty.

§ 6.

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy, a w przypadku usług dodatkowych dostępnych w ramach cyfrowej Usługi Telewizyjnej, takich jak video na żądanie (VOD), gry, itp. również cennik usług dodatkowych dostępny w menu dekodera służącego do korzystania z Usługi Telewizyjnej.
2. Abonent uiszcza, bez uprzedniego wezwania, Opłatę Abonamentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
3. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonej Abonentowi fakturze, przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury.
4. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany na przesłanej Abonentowi fakturze.
5. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu numer ID przydzielony Abonentowi przez Dostawcę Usług, wskazany w Umowie Abonenckiej i na fakturze.
6. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
7. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za ostatni Okres Rozliczeniowy, obejmujący informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
8. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Dostawca Usług dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
9. W przypadku Usługi Internetu Mobilnego:
 1. Opłaty za Dodatkowe Pakiety Danych naliczane są za każde Doładowanie Limitu Danych o Dodatkowy Pakiet Danych, oraz doliczane są do faktury za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło udostępnienie dla danej Karty SIM Dodatkowego Pakietu Danych.
 2. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub Aktywowane.
 3. Wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w danym Okresie Rozliczeniowym rozliczana będzie w następującej kolejności:
 - a. Nocny Pakiet Danych (jeśli aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00,
 - b. Podstawowy Pakiet Danych,
 - c. Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był Aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).
10. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

V. Usługi Internetowe

§ 7.

1. Operator świadczy Usługę Internetową w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.
2. Usługa Internetu stacjonarnego obejmuje przyłączenie do Sieci, w tym montaż gniazda abonenckiego oraz zapewnienie dostępu do ogólnodostępnej sieci Internet.
3. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Dostawca Usług zaleca Abonentowi wyłączenie urządzeń z sieci w czasie wyładowań atmosferycznych.
4. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Usług Internetowych osobom trzecim, jak również nie może świadczyć na ich podstawie (odpłatnie bądź nieodpłatnie) jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych, bez uprzedniej zgody Dostawcy Usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
5. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Dostawca Usług na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z koniecznością zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.
6. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminem. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Dostawcy Usług lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich
7. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów nie będących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych.

VI. Usługa Internetu Mobilnego

1. Operator świadczy Usługę Internetu Mobilnego w zasięgu ruchomej, publicznej sieci telefonicznej i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.
2. Abonent będzie informowany o stanie użycia Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 50%, 80% i 100% Limitu Danych przyznanego Abonentowi.
3. Dostawca usług w Cenniku określa maksymalną szybkość transferu, Limit Danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych (mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi Internetu Mobilnego).
4. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
5. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty za Abonament lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32 kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Dostawcę Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament lub dokonania Doładowania Limitu Danych. Zasady rozliczania Limitu Danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w niniejszym Regulaminie i Cenniku.
6. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Kartę SIM).
7. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może Doładować Limit Danych.
8. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, na fakturze VAT wystawionej za Okres Rozliczeniowy, w którym Operator wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.
9. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer 12 445-90-00 lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
10. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 9 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi Internetu

- Mobilnego, nie przerywając naliczania opłaty za Abonament. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 11 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
11. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcy usług o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej karty SIM i nowego numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 3 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.
 12. Wymiana Karty SIM następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Karcie SIM, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za które odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z zapisami Umowy abonenckiej i Regulaminu.
 13. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą karty SIM Dostawcy usług jest wykluczone chyba, że dotyczy to połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi Internetu Mobilnego.
 14. Abonent zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usługi Internetu Mobilnego innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z obowiązków wymienionych w ustępie 13 i 14, Dostawca usług uprawniony będzie, do rozwiązania Umowy Abonenckiej w przedmiocie świadczenia Usługi Internetu Mobilnego, ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.

VII. Usługi telefoniczne

§ 8.

1. W ramach Usługi Telefonicznej (stacjonarnej VOIP) Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych oraz międzynarodowych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług informuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
2. W przypadku Mobilnych Usług Głosowych Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych wyłącznie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Abonent uprawniony jest do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości dokonywania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług. W takim wypadku Dostawca uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku usług dodatkowych.
4. Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku usług dodatkowych.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci na obszarze o tej samej strefie numeracyjnej. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku usług dodatkowych.
6. Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy Usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci dostawcy usług na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 6, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
8. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 5, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
9. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru, w przypadku Usług telefonii przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania Umowy, a w przypadku Usług głosowych – przez okres nie krótszy niż 35 dni od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
10. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Brak realizacji połączeń z numerami alarmowymi może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia Końcowego lub Sprzętu albo z Awarii.
11. Dodatkowo występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:
 - a) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX 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 administracyjnym, połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
12. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego Urządzenia Końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta, o ile jest to niezbędne do świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług.
13. Abonent nie może wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również nie może kierować do Sieci Dostawcy usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.
14. W zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie:
 - a) zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie,
 - b) umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,
 - c) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu,
 - d) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących,
 - e) zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego (dotyczy tylko Mobilnych Usług Głosowych), przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Informacja o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego będzie przekazywana za pośrednictwem wiadomości SMS na numer Abonenta. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany z chwilą otrzymania potwierdzenia wysłania i otrzymania SMS o przekroczeniu progu kwotowego w centrum SMSC obsługiwanych przez Dostawcę usług do zarządzania wiadomościami SMS.
15. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer 12 445-90-00 lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
16. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 14 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z wszystkich Usług, nie przerywając naliczania opłaty za Abonament. Dostawca usług może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 16 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
17. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Dostawcy usług o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna aktywacja kolejnej karty SIM i nowego Numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 10 Dni Roboczych od daty wydania jej Abonentowi.
18. Wymiana Karty SIM następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Karcie SIM, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za które odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z zapisami Umowy abonenckiej i Regulaminu.
19. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi, zamieszczenie ich danych w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych, a także przekazanie danych takich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług udostępnia w swojej siedzibie oraz na Stronie WWW formularze obejmujące oświadczenie o wyrażeniu zgody.

VIII. Usługi telewizyjne.

§ 9.

1. W ramach Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnały analogowe lub cyfrowe umożliwiające odbiór programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. W okresie promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie, jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
3. Dostawca Usług informuje, iż z ważnych przyczyn, takich jak utrata uprawnień do emisji programu, zmiana ustawień satelity nadawania, zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawców, może wystąpić konieczność wycofania programu z oferty Dostawcy Usług lub też zastąpienia go innym. W takim wypadku Dostawca Usług zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o zmianie na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pomocą komunikatu emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego Abonenta. W związku z wprowadzeniem opisanych wyżej zmian Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia, jednak nie później niż w ciągu 1 miesiąca od dokonania zmiany.
4. Korzystanie z Usługi Telewizyjnej odpłatnie lub nieodpłatnie przez inne osoby, w tym klientów Abonenta, jak również w lokalach, do których dostęp ma większy, ograniczony lub nieograniczony krąg osób, możliwe jest wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Dostawcy usług.
5. Abonent uprawniony jest do kopiowania programów telewizyjnych w całości lub części wyłącznie dla użytku własnego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych. Kopiowanie w innych celach jest zabronione.
6. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej po zawarciu Umowy Abonenckiej Dostawca usług może zapewnić Abonentowi zakup dodatkowych pakietów programów telewizyjnych lub dodatkowych usług, takich jak wideo na żądanie (VOD), dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, przy użyciu przyznanego mu osobistego numeru identyfikacyjny PIN za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego.
7. Aktywacja dostępu do dodatkowych pakietów programów telewizyjnych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny regulamin dodatkowy lub regulamin promocji, w którym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
8. Zakup dodatkowego pakietu programów telewizyjnych może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji pakietu.
9. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony dodatkowego pakietu programów telewizyjnych z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
10. Zakup lub zmiana wykupionych dodatkowych pakietów programów telewizyjnych może podlegać osobnym regulaminom i może wiązać się z Opłatą aktywacyjną, określoną w Cenniku.
11. Abonent zgłaszający z płatnościami na rzecz Dostawcy Usług lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranych dodatkowego pakietu programów telewizyjnych lub usług dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Dostawcy usług.
12. Użycie PIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
13. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru PIN, numer ten może zostać zablokowany.
14. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
15. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
16. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.

IX. Usługa głosowa

§ 10.

1. W odniesieniu do Usługi głosowych, rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Abonent może uzyskać informacje o poziomie wykorzystania wybranego pakietu Usługi głosowej, po wpisaniu odpowiedniego kodu USSD i naciśnięciu przycisku inicjowania połączenia. Dostawca usług przekazuje mu informacje o pozostałej do wykorzystania ilości wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, przesyłając wiadomość tekstową.
2. Dostawca usług, poprzez przesłanie wiadomości SMS, powiadamia Abonenta o wykorzystaniu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego Pakietu Taryfowego,

X. Jakość usług

§ 11.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej lub w jego materiałach promocyjnych. Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie lub Cenniku.
2. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu oraz Usługi mobilnego Internetu dla danych pobieranych i wysyłanych zgodnie z załącznikiem do Umowy „Parametry techniczne usług internetowych”.
3. Prędkości wskazane w załączniku „Parametry techniczne usług internetowych” mogą nie być miarodajne w sytuacjach niezależnych od Dostawcy usług, takich jak rodzaj wykorzystywanego Sprzętu, jego kategoria i oprogramowanie, wykorzystywana technologia sieciowa, siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, czynniki wpływające na propagację fal radiowych (takie jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynków), działanie aplikacji w tle (aplikacje i ich automatyczne aktualizacje, aktualizacje systemu komputerowego, aktualizacje programu antywirusowego, komunikatory, programy i programy pocztowe), działanie zapór sieciowych, niskie parametry techniczne karty sieciowej, rodzaj wykorzystywanej karty SIM, obciążenie procesora Urządzenia, odległości Urządzenia od routera, korzystanie z Sieci przez kilka osób jednocześnie, brak zasilania baterijnego w Urządzeniu, wiele otwartych kart przeglądarek internetowych, obecność aktywnych łączy VPN. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>. Z uwagi na to, że świadczenie Usługi telewizyjnej oraz Usług telefonii oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV oraz telefonii VOIP) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów transmisji danych jak dla Usługi dostępu do Internetu.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie.
5. Dostawca zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. numerami ustalonymi w ustawie i planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania Abonenta do poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Sprzętu, zgodnie z ust. 6 poniżej.
6. Dostawca usług oraz Polkomtel (w zakresie Usługi głosowej oraz Usługi mobilnego Internetu) gromadzą dane o lokalizacji Sprzętu, z którego wykonywane jest połączenie. W przypadku Usługi telefonii lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usług zmieni lokalizację Sprzętu inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VOIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
7. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
8. W czasie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
9. Użytkownicy końcowy mają prawo – za pomocą Usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usług.
10. W ramach zarządzania siecią i usługami, Dostawca usług albo Dostawca usług i Polkomtel (w przypadku Usługi mobilnego Internetu oraz Usługi głosowej) stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości

- i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahań opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
11. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, 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 aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
 - c) zapobiec groźnym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
 12. Prędkość wysyłania i pobierania danych w Sieci Internet oraz Limit Danych mają wpływ na uprawnienia dostępu Abonenta do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy abonenckiej, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Sprzętu abonenckiego, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej.
 13. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
 14. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego Konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami § 16 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub postępowania przed sądem polubownym w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.
 15. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Sprzęcie telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
 16. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jako
 17. Pomoc techniczna oraz dostępność kontaktu z wykorzystaniem BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
 18. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
 19. Wstępne przyłączenie do Sieci następuje w terminie 7 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej.
 20. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - a) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
 - b) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
 - c) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Dostawcę Usług,
 - d) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
 - e) środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
 - f) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej.
 21. Dostawca Usług jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:
 - a) usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,
 - b) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - c) rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym,
 - d) zawiadomienia właściwych organów i służb.
 22. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony i bezpieczeństwa w sieci, są zamieszczone na Stronie WWW w zakładce DOKUMENTY.

XI. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu oraz Internetu mobilnego z zachowaniem ciągłości usług **§ 12.**

1. Abonent lub Zamawiający, w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu lub Internetu mobilnego ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne.
2. Wniosek o zmianę dostawcy usług do Internetu oraz Internetu mobilnego z zachowaniem ciągłości usług znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług.
3. Jeśli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu lub usługi Internetu mobilnego z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług, Zamawiającemu przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone przez dotychczasowego Dostawcę usług Usługi na podstawie umowy zawartej z Abonentem lub Zamawiającym, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

XII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.

§ 13.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
 - f) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie, jeśli Abonent nie zgłosił wniosku, o którym mowa w § 8 ust. 3,
 - g) zmiany w ramówce Programów.
3. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
4. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.

5. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Oplaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 8 ust. 8, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
8. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
9. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 7 i 8, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 5 lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 6.
10. W sytuacji określonej w ust. 4-5 oraz 7-9 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
11. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale XII Regulaminu – *Reklamacje i postępowanie mediacyjne*.

XIII. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.

§14.

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

XIV. Zakres usług serwisowych.

§ 15.

1. Dostawca Usług świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - a) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - b) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - c) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
 - d) reagowaniu na zgłoszenia Usterek dokonywane przez Abonenta,
 - e) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
2. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta.
3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii oraz Usterek w możliwie najkrótszym czasie.
4. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Dostawcy Usług w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.
5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o stwierdzonych awariach i usterkach Sieci.
6. Abonent może skontaktować się z Dostawcą Usług w celu skorzystania z usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
 - a) pod numerem telefonu 12 4459000 w godzinach pracy Dostawcy usług wskazanych na stronie WWW,
 - b) za pośrednictwem EBOK,
 - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta

XV. Reklamacje i postępowanie mediacyjne.

§ 16.

1. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
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 Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona w siedzibie Dostawcy usług lub w każdej innej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy usług („Lokal Dostawcy usług”). Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta Lokalu Dostawcy usług, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Lokalu Dostawcy usług
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem adresu poczty elektronicznej: bok@grgainetnet.pl
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 Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu,
 - e) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji za niedotrzymanie z winy Dostawcy usług, określonego w Umowie Abonenckiej, terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - 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 wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 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 Lokalu 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 rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwołuje 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 pkt f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu 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 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.
12. Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. 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 ust. 5 pkt g,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 Ustawy,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie dokumentowej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie wiadomości e-mail, 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.
16. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej 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. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz ust. 13 i 14 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. 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.
20. 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
21. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 Ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w trybie art. 109 w/w Ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej 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 Konsumentkiej tego urzędu: <https://www.cik.uke.gov.pl>.

XVI. Windykacja należności

§ 17.

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego na fakturze, prowadzone są czynności windykacyjne.
2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki w wysokości określonej w § 6 ust.10 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na fakturze. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
5. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania, albo korzystając z uprawnień określonych w ust. 6, w tym przechodząc do Windykacji sądowej, bądź wysyła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przed sądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem, że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.
8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.
9. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta

- wzewaniu do zapłaty. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale *Reklamacje i postępowanie mediacyjne*.
10. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.
 11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi-dłużnikowi.
 12. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent-dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

XVII. Ochrona danych osobowych oraz tajemnica telekomunikacyjna.

§ 18.

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Arkadiusz Koćma (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: Firma Handlowa GIGA Arkadiusz Koćma z siedzibą: 32-043 Skala, Plac Konstytucji 3 Maja 6, e-mail: bok@gigainternet.pl, telefon: 12 445 90 00.
2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
 - a) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem, a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz realizowanie procesów windykacyjnych – co stanowi uzasadniony interes Administratora. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne do realizacji uprawnień windykacyjnych - co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - b) podjęcia działań na żądanie Abonenta, którego dane dotyczą przed zawarciem Umowy, w tym w celu dokonania weryfikacji w zakresie możliwości świadczenia usług Abonentowi;
 - c) marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
 - d) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr. 121, poz. 591z późn. zm.), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”);
 - e) wykorzystania danych transmisyjnych obejmujących stopień wykorzystania przydzielonej prędkości, a w przypadku usługi telefonicznej długości trwania połączeń w celu dostosowania treści oferty do Abonenta. – co stanowi uzasadniony interes Administratora.
3. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy. Podanie danych osobowych w celu promocji i marketingu własnych usług, przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących (tj. poprzez wysłanie oferty promocyjnej za pośrednictwem SMS czy wiadomości e-mail) jest dobrowolne a ich niepodanie spowoduje wyłącznie niemożliwość bieżącego zapoznania się z ofertami promocyjnymi usług Administratora.
4. Odbiorcą danych osobowych będą między innymi podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, obsługi prawnej, usług pocztowych lub kurierskich, usług TV, usług marketingowych, operatorzy płatności elektronicznych, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania, a także inni administratorzy danych, którym na podstawie stosownych umów o powierzenie przekazano dane dla wspólnego wykonania obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa możemy także udostępniać dane biurom informacji gospodarczej oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Administratorze danych - obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane do celów marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
6. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz w zakresie wynikającym z przepisów, do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawo do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
7. Dostawca zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa – obowiązek ustawowy Administratora. W takich przypadkach zawsze weryfikowana jest legalność żądania służb i organów występujących o udostępnienia danych.

XVIII. Postanowienia końcowe

§ 19.

1. W sprawach nieuregulowanych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej.
3. Dostawca usług co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
4. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Dostawcą Usług, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

.....
Za Abonenta