



Załącznik nr 1 do umowy

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ – USŁUGA DOSTĘPU DO SIECI INTERNET HOR.NET Polska Sp. z o.o.

I. Postanowienia ogólne. Definicje. Obsługa osób z niepełnosprawnościami.

1. Użyte w tekście niniejszych ogólnych warunków wyrażenia oznaczają, co następuje:
 - 1) Abonent** – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której przepisy przyznają zdolność do czynności prawnych), będący stroną Umowy o świadczenie Usług komunikacji elektronicznej zawartej z Operatorem,
 - 2) Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach,
 - 3) Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – miejsce obsługi Abonentów w lokalu Operatora. Informacje na temat lokalizacji BOK znajdują się na stronie internetowej Operatora,
 - 4) Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, stanowiący obok Regulaminu, integralną część Informacji Przedumownych,
 - 5) Centrum Nadzoru nad Siecią** – jednostka organizacyjna Operatora przyjmująca i rozpatrująca w jego imieniu reklamacje dotyczące jakości świadczonych Usług oraz usuwająca zgłoszone Wady,
 - 6) Informacje Przedumowne** – dokument zawierający informacje na temat Usług, na który składa się Regulamin oraz Cennik,
 - 7) Interfejs** – układ elektroniczny umożliwiający łączenie, współpracę lub wymianę sygnałów o określonej postaci pomiędzy urządzeniami połączonymi za jego pośrednictwem, zgodnie z odpowiednią specyfikacją techniczną,
 - 8) Komunikat** – każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi użytkownikami za pośrednictwem publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej; nie obejmuje on informacji przekazanej jako część transmisji radiowych lub telewizyjnych transmitowanych poprzez sieć telekomunikacyjną, z wyjątkiem informacji odnoszącej się do możliwego do zidentyfikowania Abonenta lub użytkownika otrzymującego informację,
 - 9) Konsument** – osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
 - 10) Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Urządzenie Abonenckie,
 - 11) Mały przedsiębiorca** – przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Małego przedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
 - 12) Mikroprzedsiębiorca** – przedsiębiorca, który w co najmniej jednym z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki: (a) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz (b) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Mikroprzedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
 - 13) Numer Identyfikacyjny** – niepowtarzalny numer nadany przez Operatora, umożliwiający weryfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, przydzielany w trakcie zawierania Umowy,
 - 14) Organizacja pozarządowa** – osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, niebędące jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstwami, instytutami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi, nie działające w celu osiągnięcia zysku, z wyłączeniem partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne, europejskich fundacji politycznych, z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Organizacji pozarządowej decyduje oświadczenie złożone w Umowie,
 - 15) Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług,
 - 16) Operator** – spółka HOR.NET Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Józefa Marcika 12, 30-443 Kraków, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000163818, posiadająca nr NIP 6831715650, REGON 351409540,
 - 17) Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta** – Mikroprzedsiębiorca, Mały przedsiębiorca albo Organizacja pozarządowa, którym PKE przyznaje uprawnienia jak Konsumentom, a podmioty te nie zrzekły się tych uprawnień w Umowie,
 - 18) PKE** – ustawa Prawo komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r., Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.,
 - 19) Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług komunikacji elektronicznej, określa zasady świadczenia Usług przez Operatora,
 - 20) Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi,
 - 21) Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Operatora i Abonenta, które jest niemożliwe do przewidzenia przez Operatora lub Abonenta i na które Operator i Abonent nie mają wpływu, w szczególności zdarzenie spowodowane siłami natury, a także przerwa w dostawie energii elektrycznej lub Internetu, występująca pomimo zapewnienia redundancji przez Operatora,
 - 22) Sztuczny Ruch** – wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w Sieci lub w sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń końcowych lub za pomocą



jakichkolwiek programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi komunikacji elektronicznej, lecz zarejestrowanie ruchu na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe,

- 23) Tajemnica komunikacji elektronicznej** – Tajemnica komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów PKE,
- 24) Trwały Nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Operatora przechowywanie informacji kierowanych osobiście do nich, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Za Trwały nośnik uważa się między innymi plik PDF przesłany w drodze mailowej, nagranie rozmowy telefonicznej lub jej transkrypcja,
- 25) Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkaniowa, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie, bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Urządzenia i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług,
- 26) Umowa** – Umowa na świadczenie Usług komunikacji elektronicznej, zawierana pomiędzy Operatorem a Abonentem, której integralną częścią są Informacje Przedumowne oraz Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy,
- 27) 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 włącznie;
- 28) Umowa zawierana poza lokalem Operatora** – Umowa z Konsumentem zawarta (a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora, a w przypadku Konsumenta także w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta, podczas Umówionej wizyty; (b) w wyniku przyjęcia oferty przez Konsumenta w warunkach, o których mowa w lit. a); (c) w lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta podczas Umówionej wizyty, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- 29) Umówiona wizyta** – spotkanie przedstawiciela Operatora w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta z Konsumentem lub upoważnionym przez niego przedstawicielem, które zostało potwierdzone przez Operatora oraz Konsumenta na Trwałym Nośniku,
- 30) Urządzenie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.
- 31) Usługa** – Usługa komunikacji elektronicznej, na którą zgodnie z PKE zawierana jest Umowa o świadczenie Usług komunikacji elektronicznej,
- 32) Usługa dostępu do Internetu** – usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu,
- 33) Usługa Dodatkowa** – usługa świadczona obok Usługi dostępu do Internetu, która nie stanowi głównego elementu żadnej z Usług i ma ona charakter wyłącznie uzupełniający,

- 34) Usługa z dodatkowym świadczeniem** – Usługa dostępu do Internetu wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Operator,
- 35) Wada** – niezgodność jakości Usługi z parametrami określonymi w Umowie,
- 36) Wada Istotna** – Wada całkowicie uniemożliwiająca skorzystanie z Usługi przez Abonenta,
- 37) Wada Nieistotna** – Wada inna niż Wada Istotna,
- 38) Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającą podłączenie Urządzenia do Sieci,
- 39) Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy** – podsumowanie głównych warunków Informacji Przedumownych, bezpłatnie doręczane Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym Nośniku przed zawarciem Umowy.
2. Przed zawarciem Umowy, Operator doręcza Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na Trwałym nośniku:
 - a) Informacje Przedumowne,
 - b) Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy.
 3. Po zaakceptowaniu Informacji Przedumownych oraz Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta stają się one integralną częścią Umowy i mogą podlegać zmianie wyłącznie w trybie przewidzianym dla zmiany Umowy, o którym mowa w §5 Umowy. Zakres oferowanych przez Operatora Pakietów Taryfowych, określony jest w Informacjach Przedumownych, a w przypadku gdy Informacje Przedumowne, przedstawiają różne Pakiety Taryfowe, wybrany przez Abonenta Pakiet Taryfowy jest opisany w Umowie.
 4. Niezależnie od doręczenia Informacji Przedumownych przed zawarciem Umowy, Operator ma obowiązek dostarczyć Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta, na każde jego żądanie i w okresie obowiązywania Umowy, Informacje Przedumowne, na papierze lub innym Trwałym nośniku wskazanym przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta.
 5. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, dokonywania zmian w Usługach.
 6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
 7. Operator zapewnia udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami polegającymi w szczególności na (a) zapewnieniu w wybranym BOK, obsługi Abonentów z niepełnosprawnością narządu ruchu, (b) zapewnieniu w wybranym BOK, stanowiska obsługi wyposażonego w urządzenia umożliwiające komunikację z (i) osobą niewidomą albo słabowidzącą albo (ii) osobą niesłyszącą albo niemówiącą, (c) zapewnieniu dostępu do lokalu, w którym znajduje się BOK Operatora, (d) zapewnieniu z poziomu strony internetowej, obsługi Abonentów z niepełnosprawnościami, z pomocą tłumacza polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, z zastrzeżeniem wcześniejszego umówienia wizyty z tłumaczem polskiego języka migowego. Wszelkie informacje dotyczące udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami (wraz z listą lokali dostosowanych do obsługi Abonentów z niepełnosprawnościami) znajdują się na stronie internetowej Operatora (w pasku górnym po prawej stronie z oznaczeniem logiem dostępności) oraz w BOK Operatora (na drzwiach wejściowych w BOK oraz przy stanowiskach BOK).



8. Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Operator ma obowiązek doręczyć Informacje Przedumowne, Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy oraz Umowę, a także informacje o wszystkich oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, świadczonych Usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób, w terminie 10 dni od dnia zgłoszenia takiego żądania i doręczyć na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
9. Na żądanie Abonenta z niepełnosprawnościami, Operator ma obowiązek doręczyć, na adres korespondencyjny lub mailowy wskazany w Umowie, informacje o danych zawartych na fakturze wraz z wykazem Usług oraz wykaz zrealizowanych Usług, w formie dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
10. W razie uzasadnionych wątpliwości co do uprawnień przysługujących Abonentom z niepełnosprawnościami, Operator może zażądać od Abonenta zgłaszającego uprawnienia Abonenta z niepełnosprawnością, okazania dokumentu potwierdzającego okresową lub trwałą niepełnosprawność.

II. Usługi

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi w zakresie usług dostępu do Internetu oraz inne usługi, do których stosuje się Regulamin oraz Cennik, stanowiące łącznie Informacje Przedumowne.
2. Świadczenie przez Operatora Usług na rzecz Abonenta odbywa się zgodnie z Regulaminem, na podstawie zawartej Umowy, która określa rodzaj i zakres tych Usług. W przypadku, gdy postanowienia Regulaminu są odmienne od postanowień Umowy, stosuje się postanowienia Umowy.
3. Cenniki obowiązujące u Operatora oraz Regulamin, stanowiące łącznie Informacje Przedumowne, dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub w formie wiadomości mailowej, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie. Dokumenty te, przesyłane są przez Operatora w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmiennionej postaci) na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
4. W przypadku zamiaru rozszerzenia zakresu Usług świadczonych na rzecz Abonenta poza Usługi określone w Umowie, dodatkowe Usługi świadczone będą przez Operatora na podstawie odrębnie zawartej umowy lub aneksu do Umowy.
5. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje w terminie ustalonym przez Operatora i Abonenta, określonym w Umowie.

III. Umowa

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, lub jeśli Operator oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie to także w formie elektronicznej lub za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora lub telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, dane teleinformatyczne zostały wskazane w pkt XV Regulaminu. Umowa z Abonentem jest zawierana na czas nieokreślony albo na czas określony nie krótszy niż 30 dni, z zastrzeżeniem, że umowa zawierana z Konsumentem lub Przedsiębiorcą na Prawach Konsumenta nie może być zawarta na okres dłuższy niż 24 miesiące.
2. Umowa może zostać zawarta przez Abonenta:
 - a. w BOK Operatora;
 - b. poza lokalem BOK w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - c. na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www. Operatora, jeśli zaofiaruje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. Jeżeli Umowa została zawarta w sposób, o który mowa w ust. 2 pkt b, c, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza, jeżeli Operator umożliwił takie rozwiązania lub na adres mailowy Operatora, telefonicznie lub pisemnie, w siedzibie bądź w BOK lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydane mu Urządzenie, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił lub sprzedał Abonentowi Urządzenie na czas obowiązywania Umowy, Operator uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Urządzenia z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a. braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b. nieprzedstawienia danych lub dokumentów, o których mowa w ust. 6, 7 lub 8 poniżej;
 - c. gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy poprzednio zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
 - d. gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Abonentem została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
 - e. braku Tytułu prawnego do Lokalu;
 - f. negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2160 z późn. zm.), przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Abonenta o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
6. Warunkiem koniecznym do zawarcia Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną jest przedstawienie przez podmiot ubiegający się o jej zawarcie następujących danych lub dokumentów:
 - a. nazwisko i imiona,
 - b. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania



- c. numer ewidencyjny PESEL lub numer dowodu i seria dowodu tożsamości – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - d. zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy,
 - e. w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą – informację o wpisie do CEIDG, w tym numer NIP,
 - f. adres e-mail – dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych, a ponadto celem wykonania Umowy w części, w jakiej Abonent wniósł o prowadzenie komunikacji z Operatorem za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności wiadomości e-mail.
 - g. pełnomocnictwa oraz dowodu tożsamości, jeżeli Umowa jest zawierana przez przedstawiciela lub pełnomocnika.
 - h. potwierdzający posiadanie Tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Urządzenie Abonenckie.
7. W przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną, danymi, których może żądać Operator są:
- a. nazwa,
 - b. numer REGON lub numer NIP lub numer KRS,
 - c. dane osób reprezentujących Abonenta niebędącego osobą fizyczną, w tym dane określone w ust. 6 lit. a) i c) powyżej,
 - d. dane, o których mowa w ust. 6 lit. d), f) – h) powyżej.
8. W przypadku Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Operator może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

IV. Obowiązki stron

1. Operator instaluje Urządzenia Abonenckie w Lokalu, do którego Abonent: posiada Tytuł prawny do Lokalu, wyraża zgodę na instalację tych Urządzeń oraz umożliwia wykonanie prac instalacyjnych.
2. Operator świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
3. Usługi świadczone są przez Operatora w sposób profesjonalny, z zachowaniem należytej staranności.
4. Abonent zobowiązany jest do użytkowania Urządzeń Abonenckich oddanych mu w użytkowanie przez Operatora zgodnie z przeznaczeniem niezależnie od tego, czy oddanie w użytkowanie nastąpiło w wyniku podpisania Umowy czy umowy odrębnej, pozostającej w związku z Umową. Abonent ponosi ryzyko przypadkowej ich utraty, zniszczenia lub uszkodzenia. W szczególności Abonent nie ma prawa udostępniania osobom trzecim, dokonywania zmian, przeróbek i modernizacji przekazanych mu Urządzeń Abonenckich bez pisemnej zgody Operatora.
5. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie:
 - a. powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
 - b. po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy zwrócić Operatorowi Urządzenie Abonenckie w stanie nie gorszym, niż wynika z jego prawidłowej eksploatacji.
6. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Informacji Przedumownych, zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich.
7. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu.

8. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
- a. naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - c. rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - d. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. SPAM),
 - e. korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci,
 - f. działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - g. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - h. rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - i. szkody wynikłe z braku stosownych zabezpieczeń.

V. Zasady korzystania z Urządzeń, ich zwrotu

1. Abonent jest zobowiązany do używania Urządzenia zgodnie z instrukcją postępowania z Urządzeniem, przekazaną mu przez Operatora.
2. Z chwilą wygaśnięcia, wypowiedzenia, rozwiązania przez którąkolwiek ze Stron lub odstąpienia od Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Urządzenia, jeśli został przekazany przez Operatora i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Urządzenia następuje na koszt Abonenta. Operator może obciążyć Abonenta opłatami za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza jego normalne użycie w celu odbioru Usług, które są wskazane w Cenniku.
3. W przypadku naruszenia postanowień ust. 2 powyżej, jak również braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynika z jego prawidłowej eksploatacji, Abonent jest zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi kwoty:
 - a) równej wartości Urządzenia podanej w Umowie – w pierwszym roku korzystania z Usługi
 - b) równej wartości Urządzenia podanej w Umowie pomniejszonej o 20% za każdy kolejny pełny rok korzystania z Usługi.

VI. Usługi serwisowe

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. bieżącą naprawę Wad Istotnych oraz Wad Nieistotnych,
 - b. techniczną pomoc przy usuwaniu Wad Istotnych oraz Wad Nieistotnych, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - c. rozpatrywanie reklamacji,
 - d. informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług w Centrum Nadzoru nad Siecią 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę:
 - a. pod numerem telefonu Operatora,
 - b. mailowo.

HOR.NET Polska sp. z o.o.
Wilga Business Center
ul. Józefa Marcika 12
30-443 Kraków

tel.: 12 397 21 11
fax: 12 397 21 10
e-mail: biuro@internetxxl.pl
www.internetxxl.pl



Dane kontaktowe są podane w części XV Regulaminu.

3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Operator dokonuje weryfikacji czy zgłoszona wada jest Wadą Istotną czy Wadą Nieistotną. Usunięcie powstałej Wady Istotnej oraz Wady Nieistotnej powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym dla Wady Istotnej nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili zgłoszenia Wady, dla Wady Nieistotnej nie później niż w ciągu dwóch dni roboczych od momentu dokonania zgłoszenia, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
5. Naprawa lub wymiana Urządzenia, bądź usuwanie Wad Istotnych lub Wad Nieistotnych, a także pomoc techniczna następuje:
 - a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych Wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu lub Sieci telekomunikacyjnej Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b. odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia, jego uszkodzenia lub usterek bądź Wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Urządzenia i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

VII. Zakres usług. Jakość i funkcjonalność Usług oraz bezpieczeństwo Sieci i Usług

1. W okresie obowiązywania Umowy, Operator gwarantuje dostępność Usługi na poziomie 99,9% w skali miesiąca, co w praktyce oznacza, że w skali miesiąca nie wystąpią Wady Istotne skutkujące przerwą w świadczeniu usług przez okres nie dłuższy niż 45 minut.
2. Informacja o prędkościach pobierania i wysyłania danych znajdują się w tabeli nr 1, poniżej określając prędkości minimalne (tj. najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej), prędkości zwykle dostępne (tj. prędkość zwykle dostępna w okresie doby albo w okresie godzin szczytu w korzystaniu z Usługi internetowej), prędkości maksymalne (tj. prędkość najwyższa jakiej może oczekiwać przez co najmniej pewien czas Abonent) oraz prędkość deklarowana (tj. prędkość inna niż minimalna zwykle dostępna i maksymalna, o ile jest stosowana). Niezależnie od zdania poprzedzającego, Informację o prędkościach pobierania i wysyłania danych, Abonent może uzyskać w każdym czasie obowiązywania Umowy. Informacja o prędkościach pobierania i wysyłania danych udostępniona Abonentowi po zawarciu Umowy, będzie stanowiła wyłącznie potwierdzenie parametrów prędkości pobierania i wysyłania danych ustalonych w Umowie na etapie jej zawierania. 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 Centrum Informacji Konsumenckiej UKE (www.cik.uke.gov.pl)

TABELA PRĘDKOŚCI DLA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

Rodzaje prędkości	Pobieranie danych	Wysyłanie danych
Prędkość minimalna	30% zgodnej z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym	30% zgodnej z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym
Prędkość zwykle dostępna	90% zgodnej z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym	90% zgodnej z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym
Prędkość maksymalna	100% zgodnej z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym	100% zgodnej z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym
Prędkość deklarowana	100% zgodnej z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym	100% zgodnej z wybranym przez Abonenta Pakietem Taryfowym

3. Zasoby sieci Operatora są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych może ulegać zmianie i zależy ona od takich czynników, jak ilość abonentów korzystających z sieci, wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych, technologii czy urządzeń, wykorzystywanych przez Abonenta. Operator nie może zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych z uwagi na wyżej wymienione czynniki.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie.
5. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
6. 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 IX Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub postępowania przed sądem polubownym w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.
7. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, w tym m.in.:
 - a) zapewnia poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, w tym ustanawia zasady bezpiecznego przetwarzania danych,
 - b) eliminuje przekaz Komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu i integralności Sieci lub Usług,
 - c) przerywa lub ogranicza świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie Komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - d) informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,



- e) informuje Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, i podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - f) publikuje na stronie internetowej informacje o potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z usług komunikacji elektronicznej, rekomendowanych środków ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczenia urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym oraz o przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
8. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator 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 opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

VIII. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu z zachowaniem ciągłości usług

1. Abonent ma prawo do nieodpłatnej zmiany dostawcy Usługi dostępu do internetu i zachowania ciągłości świadczonej Usługi dostępu do Internetu, z zastrzeżeniem, że zmiana nie może trwać dłużej niż 1 dzień roboczy od dnia uzgodnionego z nowym dostawcą.
2. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, Abonent określa tryb zmiany dostawcy:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Regulaminie,
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
 - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wynikającego z Umowy i/lub Cennika.
3. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Regulaminie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Operatora w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie wskazane w pkt XIII ust. 21 Regulaminu.
4. W przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, z zachowaniem okresów wypowiedzenia lub na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych, Abonent będzie zobowiązany do rozliczenia z Operatorem, na zasadach określonych dotychczas w Umowie lub Cenniku, w tym w szczególności:
 - a) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu z zachowaniem okresu

wypowiedzenia – do zapłaty opłat abonamentowych należnych do czasu rozwiązania Umowy,

- b) w przypadku zgłoszenia żądania zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, na koniec okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych – do zapłaty opłat abonamentowych do końca okresu obowiązywania Umowy.
5. Wypowiedzenie Umowy w zakresie Usługi dostępu do Internetu w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa wyżej, jest skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę.
 6. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w ust. 1 powyżej, Operator nie pobierze od Abonenta innych dodatkowych opłat.
 7. Operator będzie zobowiązany świadczyć Usługę dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach aż do terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą. W przypadku gdy świadczenie Usługi dostępu do Internetu nie nastąpi w terminach wskazanych w ust. 1 powyżej, dotychczasowy dostawca, kontynuuje świadczenie Usług dostępu do Internetu.
 8. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę, nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu z nowym dostawcą, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu dostawcy usługi będzie bezskuteczne, z uwagi na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, a umowę z nowym dostawcą będzie uważać się za niezawartą.
 9. W przypadku, gdy w procesie zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, Operator jest dostawcą, do którego Usługa dostępu do Internetu miała zostać przeniesiona i nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu w ustalonym terminie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych (miesięcznych) za Usługę dostępu do Internetu, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu.

IX. Reklamacja Usług

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 komunikacji elektronicznej. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.



3. Reklamacja powinna zawierać:
- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - określenie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - numer Abonenta, którego dotyczy reklamacja, Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres lokalizacji Urzędzeń Abonenckich,
 - datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi komunikacji elektronicznej - w przypadku reklamacji, dot. niedotrzymania termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosku o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności,
 - sposób udzielenia odpowiedzi na reklamację,
 - podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Postępowanie reklamacyjne odbywa się na następujących zasadach:
- Operator przyjmuje i rozpatruje wszelkiego rodzaju reklamacje zgłaszane przez Abonentów.
 - Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja może być wniesiona pisemnie w każdym Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową, ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK lub mailowo.
 - Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
 - Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
 - Przepisu ppkt d) powyżej nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
 - W przypadku, gdy Abonent złoży reklamację w formie mailowej i nie otrzyma potwierdzenia złożenia reklamacji w ciągu 2 godzin od chwili złożenia, w godzinach pracy BOK określonych wskazanymi na stronie internetowej Operatora, Abonent proszony jest o potwierdzenie telefoniczne złożenia reklamacji. Tak złożoną reklamację poczytuje się za złożoną telefonicznie, nie znajduje zastosowania ppkt. e) powyżej.
 - BOK rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi w terminie 10-ciu dni roboczych od dnia jej wniesienia. W przypadku, gdy udzielenie odpowiedzi na reklamację nie jest możliwe w tym terminie, BOK poinformuje Abonenta o braku takiej możliwości podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin odpowiedzi na reklamację. Termin ten nie może przekraczać 15-tu dni roboczych od dnia wniesienia reklamacji. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym powyżej, reklamacja jest uznawana za uwzględnioną.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej, czy osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, upoważniony przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 3, BOK rozpatrując reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 3 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- nazwę BOK i jego adres,
 - informację o dniu złożenia reklamacji,
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora: jego imię, nazwisko oraz zajmowane stanowisko,
 - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
7. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu



ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

8. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
9. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 8, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
10. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
11. 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 Operatorowi lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 383 PKE. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie internetowej UKE.

X. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator 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. Operator nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie urządzeń będących własnością Abonenta ani za awarie w urządzeniach i rozwiązaniach technicznych, pozostających poza siecią Operatora. Operator nie jest zobowiązany do ich konfiguracji czy naprawy.
3. W przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może żądać od Operatora odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy dzień przekroczenia terminu, w stosunku do daty aktywacji Usługi.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie

dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

5. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
6. Wysokość kar umownych określonych powyżej, nie może przekroczyć wysokości kar umownych określonych w ust. 4 powyżej.
7. Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
8. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora. W przypadku, gdy należne odszkodowania dotyczą ostatniego okresu rozliczeniowego obowiązywania Umowy, Operator skoryguje ostatnią fakturę o kwotę stanowiącą sumę należnego odszkodowania lub kary umownej i niezwłocznie zwróci Abonentowi nadpłaconą kwotę na wskazany przez niego rachunek bankowy.
9. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w pkt IX Regulaminu. Udzielenie rabatu nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego opłacania bieżących zobowiązań z tytułu Umowy.

XI. Prace planowe

1. Operator powiadamia Abonenta o planowanych okresowych przeglądach i modernizacji istniejącej infrastruktury swojej sieci telekomunikacyjnej, jeżeli zdarzenia te mogą mieć wpływ na:
 - a. prawidłowe świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta,
 - b. prawidłową pracę połączenia, z którego korzysta Abonent.
2. O planowanych pracach Operator powiadomi Abonenta najpóźniej 3 dni przed ich rozpoczęciem, przysyłając pisemną informację pocztą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres.
3. Prace będą odbywać się poza godzinami 8:00-20:00.
4. Informacja o pracach planowych będzie określać przedmiot prac oraz zawierać:
 - a. charakter i krótki opis planowanych prac,
 - b. możliwy wpływ na świadczone Usługi,
 - c. datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia planowych prac,
 - d. numery kontaktowe do osób realizujących planowe prace, z którymi należy się kontaktować w razie potrzeby.

XII. Tajemnica komunikacji elektronicznej

1. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za treść i formę informacji udostępnionych do publicznej wiadomości i znajdujących się w oddanej do jego dyspozycji przestrzeni dyskowej serwerów. W szczególności dotyczy to treści



sprzecznych z prawem obowiązującym na terenie Unii Europejskiej i Rzeczypospolitej Polskiej.

- Operator zobowiązany jest do zachowania Tajemnicy komunikacji elektronicznej określonej w PKE nawet w przypadku, gdy w posiadanie informacji objętych tą tajemnicą wszedł przypadkowo. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest wymagane na podstawie przepisów prawa, w szczególności Operator może przetwarzać i udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym informacje, w tym informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej, z wyłączeniem Komunikatu, w celu identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

XIII. Wypowiedzenie, rozwiązanie i odstąpienie od Umowy oraz odszkodowanie należne Operatorowi w momencie rozwiązania Umowy

- Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 10 dni lub Operator na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia Umowy na czas nieokreślony może zostać złożone pocztą, pocztą elektroniczną na adres Operatora lub osobiście w BOK. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieokreślony, Operator doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności o zmianie warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących w okresie, na który Umowa została zawarta (w tym przedstawi Cennik obowiązujący Abonenta po automatycznym przedłużeniu Umowy), sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
- W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy w Umowę na czas nieokreślony, Operator informuje Abonenta, raz do roku, o najkorzystniejszych oferowanych Pakietach Taryfowych dotyczących Usług objętych Umową, która uległa automatycznemu przedłużeniu w Umowę na czas nieokreślony.
- Umowa może zostać rozwiązana za zgodą obu Stron. W porozumieniu rozwiązującym Umowę, Strony ustalają zasady rozwiązania Umowy, zwrotu Urządzenia oraz zasady dokonania wzajemnych rozliczeń z Umowy.
- Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, skutecznego na koniec Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn. W przypadku, gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, każdej ze Stron przysługuje prawo do jej

wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

- Operator może zawiesić świadczenie usług Abonentowi albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent pomimo wezwania do zaniechania naruszania:
 - używa udostępnionego mu przez Operatora Urządzenia lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie to Urządzenie lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Urządzenia lub Zakończenia Sieci,
 - narusza bezpieczeństwo lub integralność Sieci i Usług, zwłaszcza używa jakichkolwiek urządzeń lub technik, powodujących nadużycie telekomunikacyjne lub zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora albo wykonuje jakiejkolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora i świadczonych przez niego Usług,
 - korzysta z usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - udostępnił usługi poza Lokal bez pisemnej zgody Operatora,
 - uniemożliwia przedstawicielom Operatora wymianę lub naprawę Urządzenia bądź Zakończenia Sieci, jak również usunięcia Wady,
 - utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki tytuł prawny posiada,
 - w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników, w szczególności Regulaminu- z zastrzeżeniem, że Operator nabywa uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, gdy wezwie Abonenta do zaniechania naruszeń wskazanych powyżej, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zaniechania naruszeń przez Abonenta i pomimo skierowania wezwania, Abonent nie zaniechał naruszeń albo termin na zaniechanie naruszeń bezskutecznie upłynął.
- Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia, jeżeli Abonent:
 - udostępnia usługi Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora,
 - podaje nieprawdziwe lub błędne dane lub posługuje się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami,
 - działa w sposób powodujący zakłócenia pracy infrastruktury telekomunikacyjnej lub zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci,
 - korzysta z Usług lub Urządzenia w sposób niezgodny z obowiązującym prawem, w szczególności z naruszeniem praw osób trzecich, z dobrymi obyczajami lub praktykami handlowymi,
 - rozpowszechnia informacje w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (SPAM),
 - wysyła w sposób masowy treści marketingowe,
 - wobec Abonenta zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne lub likwidacyjnez zastrzeżeniem, że Operator nabywa uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, gdy wezwie Abonenta do zaniechania naruszeń



- wskazanych powyżej, w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zaniechania naruszeń przez Abonenta i pomimo skierowania wezwania, Abonent nie zaniechał naruszeń albo termin na zaniechanie naruszeń bezskutecznie upłynął.
7. Ponowna aktywacja Usług zawieszonych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, o których mowa w ust. 5 powyżej.
 8. Umowa ulega rozwiązaniu w momencie powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta albo ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że w miejsce Abonenta wstąpi jego następca prawny, który przejmie prawa i obowiązki wynikające z Umowy.
 9. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Operator może wezwać Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator może ograniczyć Abonentowi świadczenie usług.
 10. W przypadku ograniczenia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Operator obniży prędkość dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Operatora.
 11. Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług, Abonent nie uiszczy opłaty za świadczenie Usługi, Operator powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Abonentowi takiego zawiadomienia, Operator zawiesi świadczenie nieopłaconej Usługi.
 12. Jeżeli Abonent uiszczy zaległe należności za świadczoną Usługę po ograniczeniu bądź zawieszeniu świadczenia Usługi, Operator wznowi świadczenie Usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Operator stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, w wysokości określonej w Cenniku.
 13. Jeżeli Abonent nie uiszczy należności za świadczoną Usługę w terminie 7 dni od zawieszenia Usługi, Operator zawiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Operator wypowie Umowę z winy Abonenta. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Operatorowi będzie przysługiwało prawo do odszkodowania, na zasadach określonych w ust. 21 poniżej.
 14. Operator bezpłatnie doręcza Abonentowi powiadomienia, o których mowa w ust. 9, 11 i 13 powyżej, na Trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
 15. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z uiszczaniem opłat za świadczone Usługi, Operator powiadomi Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług, z określeniem 14 -dniowego terminu na zapłatę zaległych należności. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator zawiesi świadczenie na rzecz Abonenta Usługi, w stosunku do której Abonent pozostaje w zadłużeniu.
 16. Jeżeli Umowa stanowi Umowę zawieraną poza lokalem Operatora lub Umowę zawieraną na odległość, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć w siedzibie bądź w BOK Operatora lub wysłać listownie na adres BOK, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej Operatora, na adres mailowy Operatora, z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora, przy czym nadanie listu z oświadczeniem pisemnym, w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia, Abonent będący Konsumentem, zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydane mu Urządzenie, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych płatności, z zastrzeżeniem ust. 17 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem, Operator zwraca Abonentowi będącemu Konsumentem wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta będącego Konsumentem o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił lub sprzedał Abonentowi będącemu Konsumentem Urządzenie na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych płatności do czasu otrzymania Urządzenia z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania.
 17. W przypadku, o którym mowa w ust. 16 powyżej, jeżeli Abonent będący Konsumentem złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
 18. Oświadczenie o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy może być złożone na piśmie lub przesłane pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej drugiej Strony. W przypadku gdy oświadczenie Abonenta jest przysyłane pocztą elektroniczną, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu w 1 wybrany sposób:
 - a) poprzez wysłanie wiadomości SMS na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci mobilnej) wskazany w Umowie;
 - b) poprzez wykonanie połączenia na numer kontaktowy (obsługiwany w sieci stacjonarnej) wskazany w Umowie, z zastrzeżeniem że Operator wykonuje tylko do 3 prób połączenia z Abonentem;
 - c) wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie.
 19. Operator potwierdza na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, przesłane na adres poczty elektronicznej Operatora, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia Usług.



20. W przypadku wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy na Usługę dostępu do Internetu, w ramach której Operator zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent może żądać nieodpłatnego zapewnienia dostępu do tej poczty elektronicznej, przez okres 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy.
21. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony, przez Abonenta bądź Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent zapłaci na rzecz Operatora odszkodowanie w wysokości:
- sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Opłata abonamentowa za Usługę (brutto)**, które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy – z tytułu świadczenia Usługi;
 - sumy części opłaty abonamentowej wskazanej w Umowie jako **Opłata za promocyjne urządzenie (brutto)**, które Abonent powinien uiścić do czasu zakończenia Umowy – w przypadku udostępnienia urządzenia, będącego promocyjnym urządzeniem końcowym (tj. urządzenia końcowego nabywanego przez Abonenta w ramach Umowy).
22. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 21 powyżej, nie przysługuje Operatorowi w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta będącego Konsumentem, Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do Sieci Operatora, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed aktywacją, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe.
23. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta umowy w stosunku do którejkolwiek z usług objętych Umową, z uwagi na jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie, Abonentowi będącemu Konsumentem, przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w odniesieniu do pozostałych Usług objętych Umową. Jeżeli w ofercie Operatora zostało wyraźnie zastrzeżone, że świadczenie jednej Usługi jest zależne od drugiej, Operator może zastrzec, że wypowiedzenie jednej Usługi będzie skutkowało automatycznym wypowiedzeniem wszystkich Usług objętych Umową (szczególnie w przypadku korzystania z pakietów taryfowych).
- XIV. Dane osobowe, przekazywanie informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami**
- Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa i prywatności Abonenta zamieszczone są w pkt VII, XII i XIV Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem BOK.
 - Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest HOR.NET Polska Spółka z o.o., z siedzibą w Krakowie (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: iodo@hornet.pl.
 - 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:
 - prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem, a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - 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;
 - spełnienia 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., PKE czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”).
 - Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
 - Administrator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonuje zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Administratora, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratorów, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji.
 - Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
 - 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 w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
 - Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia,

HOR.NET Polska sp. z o.o.
Wilga Business Center
ul. Józefa Marcika 12
30-443 Kraków

tel.: 12 397 21 11
fax: 12 397 21 10
e-mail: biuro@internetxxl.pl
www.internetxxl.pl



ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie 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. Do przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla identyfikacji, zapobiegania oraz zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej, nie stosuje się uprawnienia dostępu do danych osobowych, przysługującego osobie, której dane dotyczą.

9. Abonentowi przysługuje także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w tym przetwarzanych w celach marketingu bezpośredniego.
10. Administrator przetwarza dane transmisyjne w celu przekazywania Komunikatów w Sieci, zarządzania ruchem w Sieci, obsługi Abonenta, wykrywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wystawienia Rachunku za Usługi lub świadczenia usługi o wartości wzbogaconej, które mogą obejmować dane lokalizacyjne urządzeń końcowych Abonenta. Za dane transmisyjne uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Urzędnia i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Dane transmisyjne w celach wskazanych powyżej są przetwarzane przez okres świadczenia Usługi, nie dłużej niż do przedawnienia roszczeń Administratora oraz Abonenta, wynikających z Umowy.
11. Administrator może przetwarzać dane transmisyjne, za zgodą Abonenta, w celu marketingu Usług. Za dane transmisyjne przetwarzane w celu marketingu Usług uważa się adres IP, informacje o zrealizowanych połączeniach w tym próbach połączeń, dane lokalizacyjne umożliwiające zidentyfikowanie położenia geograficznego Urzędnia, dane zapisane w Urzędzeniu i inne dane, które służą do przesyłania Komunikatów w Sieci. Administrator przetwarzając powyższe dane transmisyjne w celu marketingu Usług, może kierować do Abonenta, na podstawie zebranych danych transmisyjnych, oferty na Usługi, w oparciu o dane dotyczące ilości transmitowanych w Sieci danych przez Abonenta, wytwarzanego ruchu w Sieci. Dane transmisyjne w celu marketingu Usług są świadczone wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy.
12. Administrator może upoważnić do przetwarzania danych transmisyjnych, bez względu na cel ich przetwarzania, innych dostawców usług komunikacji elektronicznej, zajmujących się naliczaniem opłat, zarządzaniem ruchem w Sieci, obsługą Abonentów, systemami wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem usług komunikacji elektronicznej lub świadczeniem usług o wartości wzbogaconej. Podmioty te mogą przetwarzać dane transmisyjne wyłącznie do celów niezbędnych przy wykonywaniu tych działań na rzecz i zlecenie Administratora.
13. Administrator nie świadczy danych o lokalizacji, dla celów innych niż określone powyżej.

XV. Postanowienia końcowe

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
3. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia głosowego z konsultantem Operatora, w tym w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych Pakietów taryfowych, pod numerem: +48 12 397 21 00.
4. Adres do korespondencji i dokumentów księgowych:

HOR.NET Polska Sp. z o.o.
Wilga Business Center
ul. Józefa Marcika 12, 30-443 Kraków
Tel. 12 397 21 00 lub 428 50 30
Faks 12 397 21 10
1) **Biuro Obsługi Klienta:**
Tel. 12 397 21 00
Faks. 12 397 21 10
E-mail: bok@hornet.pl

5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r. i obowiązuje do umów zawartych od 10 listopada 2024 r.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu i akceptuję jego treść w całości.

Podpis Abonenta