

Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej
przez Metrosan Sp. z o.o. z siedzibą w Sanoku

Dział I. Wstęp oraz Definicje

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz usług dodatkowych na rzecz Abonentów przez METROSAN Sp. z o.o. z siedzibą w Sanoku.
2. Niniejszy Regulamin zawiera zbiór informacji przedumownych, w rozumieniu Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221, dalej jako „Prawo komunikacji elektronicznej”) i stanowi integralną część Umowy.

§ 2

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy zawartej z Dostawcą usług o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
2. **Adres IP** - unikalny, 32-bitowy adres używany do identyfikacji komputera w sieci Internet;
3. **Adres MAC** - liczba 48-bitowa unikalnie identyfikująca urządzenie końcowe/dostępowe dołączone do sieci Internet;
4. **Aplikacje internetowe** – wszystkie programy komputerowe umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w sieci Internet;
5. **Aneks** – pisemna zmiana warunków wcześniej zawartej Umowy;
6. **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakorzeniu sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach, a w przypadku Usług mobilnego Internetu przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych;
7. **Awaria** – techniczna wada Sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, przerw spowodowanych pracami w Oknie serwisowym lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;
8. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – – jednostka organizacyjna Dostawcy usług odpowiedzialna za obsługę Abonentów w zakresie usług świadczonych przez Dostawcę usług;
9. **Cennik** – dokument zawierający wykaz Usług oraz innych usług świadczonych przez Dostawcę usług wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy; dostępny w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy usług;
10. **Dekoder** – Sprzęt (dekoder wraz z pilotem) umożliwiający korzystanie z Usługi Telewizji Cyfrowej;
11. **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;
12. **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu Danych dostępnego w ramach Usługi mobilnego Internetu na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu Danych przyznanego przez Dostawcę usług w ramach Pakietu Fly Mobile, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
13. **Dostawca usług** – METROSAN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Sanoku;
14. **EBOK** (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie płatnościami
15. **Faktura** - dokument księgowy (w tym faktura elektroniczna) wystawiany przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta, na podstawie którego Abonent uiszcza Opłaty za Usługi;
16. **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Sieci, jej Zakorzenia i/lub montaż Urządzenia dostępnego w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu usług;
17. **Instalacja końcowa** – uczynienie Urządzenia końcowego Abonenta zdatnym do korzystania z Usług Dostawcy usług;
18. **Granica własności sieci** – miejsce, w którym Sieć Dostawcy usług wkracza w granice Lokalu Abonenta, jak np. zewnętrzny otwór w ścianie;
19. **Karta sieciowa** – urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do korzystania z Usług. Urządzenie to umożliwia przyłączenie komputera Abonenta do Sieci Dostawcy usług. Karta sieciowa posiada unikalny adres MAC;
20. **Karta SIM** (w tym także Karta USIM) - karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do usług świadczonych przez Dostawcę usług, posiadająca własny numer, kod PIN oraz kod PUK;
21. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej trwania, stanowiąca zabezpieczenie Opłat z tytułu Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy;
22. **Komunikat** – każda informacja wymieniana lub przekazywana między określonymi Użytkownikami końcowymi lub między Dostawcą usług a Użytkownikami/Abonentami za pośrednictwem usług telekomunikacyjnych; nie obejmuje on informacji przekazanej jako część transmisji radiowych lub telewizyjnych transmitowanych poprzez sieć telekomunikacyjną, z wyjątkiem informacji odnoszących się do możliwego do zidentyfikowania Abonenta lub Użytkownika końcowego otrzymującego informację;
23. **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
24. **Limit Danych** - limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu, uwzględniający ponadto dokonane przez Dostawcę usług Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi mobilnego Internetu zostaje ograniczone;
25. **Limit Kredytowy** – określona w Regulaminie lub w regulaminach promocji kwota, której przekroczenie w danym Okresie Rozliczeniowym daje uprawnienie Dostawcy usług do podjęcia działań określonych w Regulaminie, celem zabezpieczenia wiarytelności wynikających z Umowy, w tym żądanie wpłaty Kaucji;
26. **Lokal** – nieruchomość lub jej część (mieszkanie, lokal), bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z adresem miejsca Instalacji o ile Umowa nie stanowi inaczej;

27. **Łącze** – zespół środków technicznych umożliwiający przesyłanie sygnałów mowy, transmisję danych i faksów pomiędzy zakończeniami sieci;
28. **Menu** – dostępne za pomocą Dekodera menu graficzne, umożliwiające Abonentowi korzystającemu z Usługi Telewizji Cyfrowej obsługę funkcji w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej;
29. **Modem** – urządzenie techniczne umożliwiające świadczenie usługi mobilnego Internetu, sprzedawane na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie;
30. **Nadużycie w komunikacji elektronicznej** – świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się tego nadużycia, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. Za nadużycie w komunikacji elektronicznej uznaje się w szczególności:
 - a) **Generowanie sztucznego ruchu** - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
 - b) **Smishing** - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazywania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;
 - c) **CLI spoofing** - nieuprawnione posłużenie się lub korzystanie przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
 - d) **Nieuprawniona zmiana informacji adresowej** - niezgodne z prawem modyfikowanie informacji adresowej uniemożliwiające albo istotnie utrudniające ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczaniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.
31. **Numer Identyfikacyjny** – numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług umożliwiający identyfikację Abonenta (BOK - ID Klienta, BOK-PIN);
32. **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta w Sieci Dostawcy usług przypisany do Karty SIM/USIM;
33. **Numer zakończenia sieci** – numer telefonu przydzielony Abonentowi przez Dostawcę usług; **Numer zakończenia sieci – adres IP urządzenia**;
34. **Okno serwisowe** – przedział czasowy przypadający nie częściej niż dwa razy w ciągu Okresu rozliczeniowego pomiędzy godziną 22:00 a 6:00 we wtorek, przeznaczony na realizację prac technicznych dotyczących Sieci, a mogący powodować ograniczenie lub uniemożliwienie świadczenia Usług;
35. **Okres rozliczeniowy** – przedział czasowy, tj. miesiąc kalendarzowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec Dostawcy usług, za który wystawiana jest faktura za zrealizowane Usługi, chyba że Umowa stanowi inaczej. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług w dniu nie będącym pierwszym dniem miesiąca lub rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy w dniu nie będącym ostatnim dniem miesiąca, okresem rozliczeniowym jest okres od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do ostatniego dnia miesiąca, w którym miało miejsce rozpoczęcie świadczenia usług lub okres od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego do dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy;
36. **Opłata abonamentowa** – miesięczna opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
37. **Opłata aktywacyjna** – opłata za Aktywację uiszczana przy zawarciu Umowy lub Aneksu do Umowy;
38. **Opłata instalacyjna** - opłata za przyłączenie Zakorzenia sieci do Sieci Dostawcy usług; uwzględnia koszty nakładów materiałowych.
39. **Pakiet** – zbiór cech danej Usługi świadczonej przez Dostawcę usług;
40. **Pakiet Danych** – zakres Usługi mobilnego Internetu, określony w Cenniku;
41. **Pakiet Fly Mobile** – Pakiet Danych oferowany przez Dostawcę usług, określony w Cenniku;
42. **Pakiet Taryfowy** – określona w Cenniku Usługa, grupa Usług lub Programów dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową;
43. **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;
44. **Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument, o którym mowa w art. 287 Prawa komunikacji elektronicznej, dostarczony przed zawarciem z Konsumentem umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zawierający zwięzłe podsumowanie warunków Umowy;
45. **Polkomtel** – Polkomtel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będący głównym operatorem sieci infrastrukturalnej, z użyciem której Dostawca usług świadczy Usługi;
46. **PIN** - prywatny numer identyfikacyjny określony przez Abonenta Usługi Telewizji Cyfrowej w Menu w opcji „ustawienia”, przy użyciu którego Abonent korzysta z funkcji określonych w Menu; w przypadku nie określenia przez Abonenta hasła PIN, Abonent korzysta z domyślnego hasła PIN określonego w Menu;
47. **Programy** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
48. **Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;

49. **Protokół aktywacyjny** - dokument, w którym Dostawca usług lub inny upoważniony przez niego podmiot oraz Abonent potwierdzają Instalację i/lub przyjęcie przez Abonenta sprawnych urządzeń dostępowych;
50. **Protokół zwrotu urządzenia** – dokument, w którym Dostawca usług lub inny upoważniony przez niego podmiot potwierdza zwrot przez Abonenta udostępnionych Urządzeń dostępowych;
51. **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;
52. **PUK** – osobisty numer odblokowujący;
53. **Regulamin** – niniejszy dokument Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Metrosan Sp. z o.o. z siedzibą w Sanoku, stanowiący integralną część Umowy;
54. **Regulamin Promocji** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji; Abonent nie jest zobligowany do zamawiania danej Promocji na zasadach określonych w Regulaminach Promocji. Promocje te ulegają lub nie ulegają łączeniu;
55. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia usług komunikacji elektronicznej;
56. **Siła wyższa** - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia;
57. **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. dekodery, modemy) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;
58. **Świadczenie usług komunikacji elektronicznej** - wykonywanie usług telekomunikacyjnych za pomocą własnej Sieci, z wykorzystaniem sieci innego dostawcy usług lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi komunikacji elektronicznej wykonywanej przez innego dostawcę usług;
59. **Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, np. oprogramowanie, treści w usłudze VoD;
60. **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 przysługujące powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
61. **UKE** – Urząd Komunikacji Elektronicznej;
62. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej; integralną część Umowy stanowią: Regulamin, Regulamin Promocji (o ile dotyczy), Cenniki;
63. **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;
64. **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;
65. **Urządzenie dostępne** - urządzenie będące własnością Dostawcy usług, w szczególności: dekodery telewizyjne, terminali światłowodowy, antena zewnętrzna do Internetu, switch, bramka VOIP, zapewniające dostęp do danego typu Usługi za pomocą bezprzewodowego nośnika transmisyjnego, oddane Abonentowi do używania i zapewniające dostęp do Usługi, określone w protokole odbioru aktywacyjnego i/lub w Umowie;
66. **Urządzenie końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
67. **Urządzenie WiFi** – urządzenie telekomunikacyjne stanowiące własność Abonenta, pozwalające na rozdzielanie sygnału;
68. **Usługa** - usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej oraz usługi dodatkowe określone w Umowie, Regulaminie lub Cenniku świadczone Abonentowi przez Dostawcę usług;
69. **Usługa dodatkowa** – usługi towarzyszące Umowie, określone w Regulaminach i/lub Cennikach;
70. **Ustawa** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej;
71. **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usługi z wyłączeniem obniżenia jakości Usług spowodowanych siłą wyższą, pracami w Oknie serwisowym lub okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;
72. **Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb;
73. **Windykacja** – proces przedświadczenia i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usługowi zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z dokumentów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;
74. **Wykonanie przyłącza** – doprowadzenie do Urządzenia końcowego Abonenta Zakończenia sieci Dostawcy usług;
75. **Zakończenie sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci identyfikujący się numerem przypisanym do tego Zakończenia sieci;
76. **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawierając Umowę.

77. **Zamówienie usługi** – zgłoszenie dokonywane osobiście lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość u Dostawcy usług przez Użytkownika końcowego; pozwala na wskazanie wybranych przez taką osobę Usług z oferty Dostawcy usług, które mają być udostępnione w Lokalu Abonenta w momencie Instalacji.

Dział II. Postanowienia ogólne

§ 3

1. Regulamin został wydany na podstawie ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221).
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne Regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy Promocji) obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej. Regulaminy Promocji stanowią integralną część Informacji Przedumownych, jeśli Umowa zostaje zawarta na warunkach promocyjnych.
3. Niniejszy Regulamin bądź ewentualne Regulaminy Promocji oraz Cennik stanowią integralną część Umowy.
4. Cenniki, Regulaminy obowiązujące u Dostawcy usług dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy, w ramach przekazania Informacji Przedumownych, oraz później w trakcie trwania Umowy na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Użytkownika końcowego/Abonenta dokumenty te, wraz ze wzorem Umowy, przesyłane są przez Dostawcę usług na wskazany przez Użytkownika końcowego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź adres korespondencyjny elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów Promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
6. Dostawca usług kontaktuje się z Abonentem w formie pisemnej, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (telefon, mail, fax), komunikatów wyświetlanych na ekranie monitora lub osobiście.

§ 4

1. Dostawca usług podejmuje działania określone przez ustawę z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej, celem zapobiegania i zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w przypadkach określonych w ww. ustawie. Dostawca usług w razie spełnienia przesłanek ustawowych dotyczących wystąpienia Nadużyć w komunikacji elektronicznej podejmuje działania polegające w szczególności na: blokowaniu krótkich wiadomości tekstowych (SMS), blokowaniu wiadomości multimedialnych (MMS), blokowaniu krótkich wiadomości tekstowych (SMS) zawierających nadpis ujęty w wykazie nadpisów podmiotów publicznych (prowadzony przez CSIRT NASK zgodnie z art. 10 ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej), które nie zostały wysłane przez integratora usług SMS wpisanego w wykazie integratorów usług SMS dla podmiotów publicznych, blokowaniu połączenia głosowego albo ukrywaniu identyfikację numeru wywołującego dla Użytkownika końcowego, blokowaniu dostępu do numeru lub usługi oraz zapewnieniu Abonentowi lub Użytkownikowi możliwości nieodpłatnego korzystania z numeru skróconego 8080 w celu przekazywania do Zespołu Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego (CSIRT NASK) wiadomości SMS, co do których istnieje podejrzenie, że ich wysłanie stanowi Smishing.
2. Dostawca usług rejestruje informacje o Usługach, które nie zostały przez niego wykonane w związku z realizacją obowiązków lub uprawnień wynikających z ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej, w zakresie umożliwiających rozpatrzenie reklamacji. Informacje o których mowa w zdaniu poprzedzającym Dostawca usług przechowuje przez okres 12 miesięcy liczony od dnia, w którym Usługa miała być wykonana, a w przypadku wniesienia reklamacji przez okres niezbędny do rozstrzygnięcia sporu.
3. Nadawca krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) może wnieść do Prezesa UKE sprzeciw wobec zablokowania wiadomości, której treść wzorca wiadomości wyczerpuje znamion smishingu, zgodnie z postanowieniami art. 7 i 8 ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

Dział III. Rodzaje, zakres, jakość i funkcjonalność świadczonych Usług

Rozdział 1. Rodzaje i zakres świadczonych Usług

§ 5

1. Na mocy Umowy Dostawca usług świadczy usługi telekomunikacyjne:
 - a) Usługi Internetowe,
 - b) Usługi mobilnego Internetu,
 - c) Usługi Telewizji Kablowej,
 - d) Usługi Telefoniczne w sieci stacjonarnej,
 - e) Usługi głosowe.
2. Zakres i zbiór cech oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku, Regulaminie, Regulaminie Promocji (jeżeli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a Pakiet wybrany przez Abonenta określony jest w Umowie oraz w Podsumowaniu Warunków Umowy.
3. Dostawca usług świadczy usługi określone w ust. 1 po wykonaniu Instalacji i/lub Instalacji końcowej – jeśli są wymagane – oraz po dokonaniu Aktywacji, zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem oraz obowiązującym prawem, w zasięgu swojej Sieci, z zachowaniem wymaganej jakości, w zakresie istniejących możliwości technicznych.
4. Dostawca usług oferuje także Usługi dodatkowe w zakresie wyłączenie określonym niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji, Cennikiem oraz Umową.
5. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w EBOK.
6. Dostawca usług zapewnia kolejne przyłączenie pojedynczego Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta wskazanym w Umowie oraz przyłączenie pojedynczego Zakończenia sieci poza Lokalem Abonenta, w szczególności przyłączenie pojedynczego Zakończenia sieci w budynkach rekreacji indywidualnej, przeznaczonych do okresowego wypoczynku rodzinnego lub oddziałach firm przedsiębiorców.
7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług lub aplikacji znajdują się w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Dostawca usług wprowadził takie ograniczenia.

8. Dostawca usług zapewnia Konsumentowi narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania Usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, w tym powiadamia Konsumenta o wykorzystaniu limitu zużycia Usługi w ramach wybranego Pakietu.

§ 6

1. Dostawca usług przed wydaniem kopii lub wótornika karty lub innego urządzenia, służących do identyfikacji Abonenta w publicznej sieci telekomunikacyjnej lub ich cyfrowego odwzorowania, dokona weryfikacji Abonenta w sposób, o którym mowa w art. 23j lub art. 23m ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności, w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, w zakresie sprawdzenia czy numer PESEL podany przez abonenta będącego osobą fizyczną, o ile abonent go podał, jest zastrzeżony.
2. Dostawca usług odmówi wydania kopii lub wótornika karty lub innego urządzenia, służących do identyfikacji Abonenta w publicznej sieci telekomunikacyjnej lub ich cyfrowego odwzorowania, jeżeli:
 - a) w chwili weryfikacji podany numer PESEL Abonenta jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL albo
 - b) w przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL.
3. W przypadku niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL, z wyłączeniem przypadku o którym mowa w art. 23c ust. 5 ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności, trwającej dłużej niż 15 minut, Dostawca usług, po ponownej nieudanej próbie dokonania weryfikacji może:
 - a) odmówić wydania kopii lub wótornika karty lub innego urządzenia, służących do identyfikacji Abonenta w publicznej sieci telekomunikacyjnej lub ich cyfrowego odwzorowania, do czasu przywrócenia dostępności systemu albo
 - b) wydać kopię lub wótornik karty lub inne urządzenie, służące do identyfikacji abonenta w publicznej sieci telekomunikacyjnej lub ich cyfrowe odwzorowanie, z zachowaniem należytej staranności przy weryfikacji tożsamości abonenta i udokumentować dokonanie tej weryfikacji. W takim przypadku wydanie kopii lub wótornika lub innego urządzenia jest możliwe jeśli abonent umożliwi dokonanie identyfikacji.

Rozdział 2. Jakość i funkcjonalność usług

§ 7

1. 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 dostawców usług. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
2. Dostawca usług ma prawo do podjęcia uzasadnionych i proporcjonalnych środków służących zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym do eliminacji, przerywania ruchu sieciowego lub przerywania, ograniczenia świadczenia Usług. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi przez Dostawcę Usług, w tym na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności są publikowane na stronie www.metrosan.pl a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź przesłane na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
3. Dostawca usług może informować innych dostawców usług telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 2. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE. Wskaźniki te są zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej www.metrosan.pl. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu i /lub Pakietu Danych, wedle transferów od i do urządzeń określonych w Umowie lub Cenniku. Na wskaźniki jakości składają się min:
 - a) dostępność Usługi z zastrzeżeniem ust.5
 - b) termin usunięcia Awarii i Usterek określony w § 32 ust.6
 - c) możliwość uzyskania połączenia z BOK zgodnie z § 32 ust.2
 - d) czas wstępnego przyłączenia.
5. Usługi świadczone są nieprzerwanie z wyjątkiem Okna serwisowego oraz Awarii.
6. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 80 % deklarowanej w Umowie prędkości dla usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 65 % dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem www.pro.speedtest.pl za pomocą urządzeń serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Urządzenia w Lokalu Abonenta. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 37.
7. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może się różnić od deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od bieżących możliwości Sieci telekomunikacyjnej, w tym ograniczeń technologicznych tej Sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzeń końcowych, dostępowych, przeciążeń Sieci.
8. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
9. Z uwagi na to, że świadczenie Usług Telewizji Kablowej oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi dostępu do Internetu.
10. 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 pozostaje bez wpływu na ich jakość.
11. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawca usługi (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonicznej zmieni lokalizację Urządzenia dostępowego (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usługi.
 12. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania. Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji (EPG). W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji.
 13. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki jest niezbędny jest do korzystania z Treści cyfrowych:
 - a) w przypadku Usługi telefonicznej oznacza, że Urządzenie końcowe (telefon) musi posiadać funkcję tonowego wybierania numerów,
 - b) w przypadku usługi dostępu do sieci Internet oznacza, że urządzenie końcowe (komputer) musi być wyposażone w kartę sieciową w standardzie FASTETHERNET,
 - c) w przypadku Usługi Telewizji Kablowej oznacza, że Urządzenie końcowe (telewizor, komputer) musi posiadać wejście HDMI lub Eurozłącze
 - d) przypadku mobilnego Internetu – Urządzenie końcowe musi mieć możliwość poprawnej obsługi karty SIM.

Dział IV. Umowa

Rozdział 1. Zawarcie i odstąpienie od Umowy

§ 8

1. Umowa zawiera postanowienia wymagane przepisami Prawa komunikacji elektronicznej. Przed zawarciem Umowy, Dostawca usług dostarcza Konsumentowi Informacje Przedumowne oraz Podsumowanie Warunków Umowy.
2. Abonent będący Konsumentem ma prawo wyboru formy zawarcia umowy przed jej zawarciem.
3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, na Zamówienie Użytkownika końcowego, w terminie 30 dni od dnia jego wpływu do Dostawcy usług, po spełnieniu przez Użytkownika końcowego warunków wynikających z Regulaminu.
4. Zamówienie uważa się za cofnięte w przypadku, gdy w terminie 2 miesięcy od ustalonej z Użytkownikiem końcowym daty zawarcia Umowy Użytkownik końcowy nie przystąpi do zawarcia Umowy. Nie zwalnia to jednak Użytkownika od obowiązku rozliczenia świadczeń wykonanych na jego rzecz.

§ 9

1. Umowa może być zawarta:
 - a) w lokalu (siedzibie/BOK) Dostawcy usług,
 - b) poza lokalem Dostawcy usług, po uprzednim umówieniu się na wizytę w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta
 - c) na odległość, tzn. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie.
2. Abonent będący Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. poz. 827 z 2014r.) może w terminie 14 dni od zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 10, 12,15, składając Dostawcy usług stosowne oświadczenie w formie, w jakiej została zawarta Umowa o świadczenie Usług. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o świadczenie Usług jest równoznaczne ze złożeniem jednocześnie oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży Urządzenia, zawartej łącznie z Umową o świadczenie Usług.
3. Oświadczenie można złożyć na zgodnie z treścią formularza, którego wzór stanowi załącznik do Umowy.
4. Jeżeli Abonent zawarł umowę w formie pisemnej, to nadanie listu z oświadczeniem o odstąpieniu od Umowy w ww. 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania.
5. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Dostawcę usług o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej. Jeżeli Konsument został poinformowany o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem 12 miesięcy, termin do odstąpienia od Umowy wygasa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług lub na odległość, Umowa taka jest uważana za niezawartą.
7. Dostawca usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia dostępowego.
8. Dostawca usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
9. Jeżeli Dostawca usług nie zaproponował, że sam odbierze Urządzenie od Abonenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Abonenta do chwili otrzymania Urządzenia z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Jeżeli Abonent wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Dostawcę usług, nie jest on zobowiązany do zwrotu Abonentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
11. Abonent ma obowiązek zwrócić Urządzenie Dostawcy usług (lub przekazać ją 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 Urządzenie. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Urządzenia przed jego upływem.
12. Abonent ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że Dostawca usług zgodził się je ponieść lub nie poinformował Abonenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

13. Jeżeli Umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa, a Urządzenie dostarczone Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia Umowy, Dostawca usług jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.
14. Abonent ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Urządzenia będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Urządzenia, chyba że Dostawca usług nie poinformował Abonenta o prawie odstąpienia od Umowy zgodnie z wymaganiami Ustawy o prawach konsumenta.
15. Jeżeli Abonent wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania rozpoczęcia świadczenia mu usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
16. Abonent nie ponosi kosztów świadczenia usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli:
 - a) Dostawca usług nie poinformował Abonenta o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta lub
 - b) Abonent nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta.
17. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje w wypadkach:
 - a) jeżeli Dostawca usług wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę usług utraci prawo odstąpienia od Umowy;
 - b) w której Abonent wyraźnie żądał, aby Dostawca usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Dostawca usług świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Abonent żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Abonentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
 - c) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę usług o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

§ 10

W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera Przedstawiciel.

§ 11

1. Umowa może być zawarta z Użytkownikiem końcowym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu lub nieruchomości, w których będzie zainstalowane Zakończenie sieci.
2. W przypadku posiadania przez Użytkownika końcowego Tytułu prawnego do Lokalu/nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody, utrwalonej na trwałym nośniku odpowiadającym formie zawarcia umowy, na Instalację odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
3. 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 pod rygorem rozwiązania Umowy przez Dostawcę usług ze skutkiem natychmiastowym.

§ 12

1. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi według wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
2. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) podania przez Użytkownika końcowego niezbędnych danych do zawarcia Umowy, określonych w § 48 ust. 1 pkt a-f oraz w § 48 ust. 2 pkt a-h, ,
 - b) dostarczenia przez Użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług wynikającego z Umowy, pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Użytkownika końcowego wynikającej z danych posiadanych przez Dostawcę usług lub udostępnionych jej przez biuro informacji gospodarczej; w przypadku gdy Dostawca usług dokonuje takiej oceny powiadamia o tym Użytkownika końcowego

§ 13

1. Dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usług według wybranego przez Użytkownika końcowego Pakietu i lokalizacji;
 - b) niespełnienia przez Użytkownika końcowego lub Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących dostarczenia w odpowiedniej formie dokumentów określonych w § 10 i 11 ust.2, lub przedstawienia przez Użytkownika końcowego lub Abonenta dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości;
 - c) podania błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;
 - d) uprzedniego rozwiązania przez Dostawcę usług innej umowy z winy Abonenta lub Użytkownika końcowego;
 - e) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Użytkownika końcowego lub Abonenta dokonanej na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę lub informacji będących w posiadaniu Dostawcy usług albo udostępnionych Dostawcę usług przez biuro informacji gospodarczej. Dostawca usług powiadamia Użytkownika końcowego lub Abonenta o wystąpieniu takiej oceny;
 - f) w przypadku odmowy wpłaty Kaucji przez Użytkownika końcowego lub Abonenta.
2. Dostawca usług może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Użytkownika końcowego w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej Umowy.
3. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze obowiązywanie od złożenia zabezpieczenia w postaci Kaucji, w trakcie zawierania Umowy lub w czasie jej obowiązywania,

jeżeli Dostawca usług powołał uzasadnione wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Abonenta lub Zamawiającego zobowiązań wobec Dostawcy usług, w sytuacjach gdy:

- a) Abonent lub Zamawiający odmawia lub w inny sposób uniemożliwia podania danych, o których mowa w § 49 ust. 1 pkt a-f oraz w § 49 ust. 2 pkt a-h;
 - b) podane dane o których mowa w lit. a) powyżej, okazały się nieprawdziwe, błędne lub nieaktualne w procesie składania wniosku o zawarcie Umowy;
 - c) Abonent lub Zamawiający odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 - d) Abonent lub Zamawiający otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikających z danych uzyskanych przez Dostawcę usług w sposób określony w ust. 9 pkt b) powyżej, w stopniu niskim, średnim lub wysokim;
 - e) Abonent lub Zamawiający odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji płatniczej;
 - f) Abonent lub Zamawiający odmawia lub w inny sposób uniemożliwia dokonania weryfikacji tożsamości w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie;
 - g) Abonent lub Zamawiający korzysta z usług takich jak: Roaming międzynarodowy; połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS;
 - h) Abonent lub Zamawiający wykonuje połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS wysyłane na numery specjalne lub gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w poprzednim Okresie Rozliczeniowym przekroczył wysokość Limitu Kredytowego określonego w Cenniku albo Regulaminie Promocji albo w Umowie;
 - i) Abonent przekroczył przyznany Limit Kredytowy w trakcie obowiązywania Umowy.
4. Wysokość Kaucji, o której mowa w ust. 3 powyżej, określa Cennik lub Regulamin Promocji.
 5. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Dostawcy usług.
 6. Osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy lub Abonent zobowiązani są wpłacić Kaucję na żądanie Dostawcy usług w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług.
 7. W czasie obowiązywania Umowy Dostawca usług jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług i innych usług świadczonych na podstawie Umowy z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Dostawcy usług pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
 8. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik albo Regulamin Promocji, chyba że kwota Limitu Kredytowego została określona w Umowie.
 9. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego Dostawca usług w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług.

§ 14

1. Umowa może być zawarta na czas określony od 12 do 36 miesięcy lub na czas nieokreślony. W przypadku Konsumenta okres obowiązywania Umowy, określony w umowie zawieranej na czas określony, nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Dostawca usług zapewnia możliwość zawarcia Umowy również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
2. Upływ okresu, na jaki Umowa została zawarta, powoduje jej przekształcenie w Umowę na czas nieokreślony, chyba że Abonent w terminie nie później niż 14 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta powiadomi Dostawcę usług w formie odpowiadającej formie zawarcia Umowy, o braku woli przedłużenia Umowy. Oświadczenie powinno zostać skierowane na adres siedziby Dostawcy usług wskazany na Umowie lub Biura Obsługi Klienta wskazany na stronie internetowej Dostawcy usług lub złożone osobiście w tych miejscach lub wysłane na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług wskazany w Umowie.
3. W przypadku, gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.
4. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Dostawca usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach.
5. W przypadku, gdy Umowa, o której mowa w ust. 2, uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, Dostawca usług, przynajmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych, oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących usług objętych Umową.

§ 15

Na życzenie Abonenta, na podstawie zawartej z nim Umowy, Dostawca usług świadczy usługi telekomunikacyjne osobom pozostającym z nim w stosunkach cywilno-prawnych (pracownikom, współpracownikom, partnerom handlowym itp.). Powyższe nie dotyczy umów zawieranych z Abonentami będącymi Konsumentami.

Rozdział 2. Zmiana Umowy

§ 16

1. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem Stron.
2. Zmiana warunków Umowy następuje w formie, w której została zawarta Umowa poprzez zawarcie Aneksu z uwzględnieniem postanowień ust. 3 z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w TV Panelu lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Informacja o Usługach Dodatkowych i/lub Pakietach Danych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail. Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy Strony rozumieją dzień zawarcia Aneksu, w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

3. Zmiana zakresu świadczonej Usługi, w tym Pakietów Dostawcy usług, Pakietów Danych i Usług dodatkowych, w tym Doładowania Limitu Danych w ramach Cenników, okresu na jaki Umowa została zawarta, sposobu składania zamówień na Pakiety następuje poprzez złożenie oświadczenia przez Abonenta oświadczenie w BOK, lub siedzibie Dostawcy usług w formie przewidzianej dla zawartej Umowy.
4. Również do zmiany warunków Umowy mają odpowiednie zastosowanie postanowienia Regulaminu dotyczące zawarcia Umowy.
5. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym Pakiecie i/lub nowej opcji Usługi i/lub zmienionym Pakiecie Danych następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego, występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy (przy czym w razie zmiany Limitu Danych termin ten jest zachowany pod warunkiem dokonania jego zmiany na nie krócej niż 5 dni przed zakończeniem danego Okresu Rozliczeniowego) lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu rozliczeniowego, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
6. Abonent może dokonywać Doładowania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych przez złożenie u Dostawcy usług zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w ust. 3. 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 dojeździe do adresata.
7. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy (min. adresów, nazwy, nazwiska) Abonent zobowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług w terminie 7 dni od dokonania zmiany. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK pod rygorem zawieszenia świadczenia Usług do czasu powiadomienia.
8. Abonentowi będącemu Konsumentem każdorazowo przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie przewidzianej dla zawartej Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia.

§ 17

1. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzji Prezesa UKE;
 - 2) proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.
2. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Bezwzględnie po publikacji, Dostawca usług doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje oraz informuje Abonenta, na trwałym nośniku, o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2.
4. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 1, na które Dostawca usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć w dacie zawarcia Umowy.
5. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 4, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
6. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony lub Umowy, która przekształciła się w Umowę zawartą na czas nieokreślony, w przypadku:
 - a) wystąpienia obiektywnych okoliczności, powodujących konieczność zmiany warunków Umowy, na które Dostawca usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć;
 - b) w zakresie zmiany cen świadczonych usług, nie częściej niż raz na 12 miesięcy, w sytuacji gdy cena usługi wynikająca z Umowy jest niższa w porównaniu do cennika obowiązującego na dzień złożenia propozycji nowych cen;
7. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 6, Abonent może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie proponowanych zmian.
8. Dostawca usług, w przypadkach zmian Umowy, o których mowa w ust. 4 i 6:
 - a) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia treści zmiany w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług umożliwia korzystanie z takiego innego środka komunikacji elektronicznej;
 - b) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany;

- c) doręcza na piśmie abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny zgodnie z art. 289 ust. 2 lub art. 290 ust. 2 Prawa komunikacji elektronicznej, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że abonent złożył żądanie określone w art. 307 ust. 4 Prawa komunikacji elektronicznej, - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy.
9. Umowa może również zostać zmieniona, jeżeli Dostawca usług przedstawi Abonentowi ofertę zmiany obowiązujących warunków, a strony podpiszą odpowiedni Aneks do Umowy lub nową Umowę.

§ 18

1. Zmiana Umowy w zakresie zmiany miejsca instalacji Zakończenia sieci następuje w terminie 30 dni od daty złożenia zamówienia przez Abonenta. Termin rozpoczęcia świadczenia Usług we wskazanym przez Abonenta miejscu jest określony w Aneksie do Umowy lub w nowej Umowie, nie dłuższym niż 10 miesięcy od dnia złożenia zamówienia.
2. Do zmiany miejsca instalacji Zakończenia sieci stosuje się odpowiednio §§ 8 - 13 Regulaminu.
3. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy. Przyczyny odmowy zgody przez Dostawcę usług zostaną przez niego pisemnie doręczone Abonentowi.
4. W przypadku umów zawieranych z konsumentami Dostawca usług nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy bez zgody Konsumenta.

§ 19

W celu zabezpieczenia interesów Użytkowników końcowych i Abonentów, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do nagrywania treści rozmów dotyczących składanych zamówień, zleceń lub innych oświadczeń woli związanych z Umową, o czym Użytkownik końcowy/Abonent jest informowany przed rozpoczęciem rozmowy. Nagranie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.

Rozdział 3 Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

§ 20

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia i ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu złożenia wypowiedzenia, przez złożenie oświadczenia w formie przewidzianej dla zawartej Umowy lub w formie dokumentowej, doręczone Dostawcy usług na adres siedziby wskazany na Umowie lub do Biura Obsługi Klientów (BOK) lub na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie. Wypowiedzenie musi zawierać co najmniej nr Umowy lub numer ID Klienta. W okresie wypowiedzenia Dostawca usług pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującymi cennikami Dostawcy usług. W przypadku Umów których stroną nie jest Konsument, prawo rozwiązania umowy za wypowiedzeniem dokonany przez Abonenta ulega zawieszeniu przez okres pozostawiania w opóźnieniu z uregulowaniem opłat.
2. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, zawiadamia Abonenta o otrzymaniu tego oświadczenia przez:
 - a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny.
 - c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.
4. Dostawca usług potwierdza Abonentowi, który złożył oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.
5. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem Stron w innym uzgodnionym terminie i na warunkach określonych w porozumieniu.
6. Dostawca usług może dochodzić od Abonenta odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta, z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta. Odszkodowanie nie może przekroczyć:
 - a) z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę komunikacji elektronicznej, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
 - b) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego (jeśli umowa przewiduje sprzedaż takiego urządzenia na rzecz Abonenta w ramach ustalonych opłat) - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
7. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe.
8. Abonent po uprzednim zawiadomieniu Dostawcy usług o braku świadczeń (zgłoszeniu reklamacji w trybie określonym w § 40 i nast.), może jednostronnie rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia jeżeli Dostawca usług ze swojej winy lub działania siły wyższej nie świadczy Usług nieprzerwanie przez 20 dni. W takich przypadkach Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie o odszkodowanie.

§ 21

1. Umowa może być rozwiązana przez Dostawcę usług w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia i ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, przez oświadczenie złożone w formie przewidzianej dla zawartej Umowy doręczone Abonentowi, w

szczególności w przypadku pogorszenia warunków świadczonych Usług bądź braku tych Usług z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług.

2. Dostawca usług może jednostronnie rozwiązać, w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, Umowę z Abonentem, któremu zawieszono lub ograniczono świadczenie usług telekomunikacyjnych, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn zawieszenia lub ograniczenia świadczenia Usług w przypadkach, o których mowa w § 27 ust. 3 i/lub § 28.
3. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu lub Umowy, Dostawca usług może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a) utraty przez Dostawcę usług uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - b) utraty Tytułu prawnego do Lokalu,
 - c) wszczęcia wobec Abonenta nie będącego osobą fizyczną postępowania likwidacyjnego,
 - d) nieudostępnienia przez Abonenta nieruchomości lub Lokalu w celu zainstalowania Zakończenia sieci po dwukrotnie uzgodnionych z Dostawcą usług terminach lub w ciągu miesiąca od dnia powiadomienia Abonenta o dacie instalacji Zakończenia sieci,
 - e) niewpłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w § 13 ust. 3-5.
 - f) dopuszczenia się przez Abonenta czynności stanowiącej Nadużycie w komunikacji elektronicznej.

§ 22

1. Umowa wygasa wskutek:
 - a) upływu czasu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 2,
 - b) śmierci Abonenta,
 - c) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.
2. Abonent obowiązany jest poinformować Dostawcę usług o wykreśleniu z właściwego rejestru lub ewidencji w terminie 7 dni od dnia wykreślenia.

§ 23

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest na swój koszt do zwrotu udostępnionych mu Urządzeń dostępowych. Zwrotu dokonuje w siedzibie Dostawcy usług, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Abonenta obciąża konieczność prac monterskich z tym związanych.
2. Po rozwiązaniu Umowy Dostawca usług podejmie przynajmniej dwie próby kontaktu z Abonentem, w odstępie 14 dni, w celu zwrotu Urządzeń dostępowych. W przypadku odmowy zwrotu Urządzeń lub niemożności zwrotu Urządzeń pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem, postanowienia ust. 5 stosuje się odpowiednio.
3. Dostawca usług bądź Przedstawiciel poświadczają odbiór oraz kompletność (lub brak) i stan zwracanych Urządzeń dostępowych za pomocą Protokołu zwrotu urządzeń.
4. Udostępnione Urządzenia powinny być (w miarę możliwości) zwrócone w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym wyposażeniem (okablowaniem, instrukcją, pilotem itp.).
5. Zwrot udostępnionych Urządzeń dostępowych w stanie nadmiernego zużycia niż wynikałoby z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego uprawnia Dostawcę usług do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej stąd szkody. W przypadku braku zwrotu Urządzeń Dostawca usług może dochodzić odszkodowania w wysokości rynkowej wartości urządzeń, pomniejszonej o normalne jego zużycie.
6. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłacenia należności za Usługi świadczone przez Dostawcę usług do czasu rozwiązania Umowy.
7. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej:
 - a) w braku akceptacji przez Abonenta jednostronnej zmiany warunków Umowy lub
 - b) w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonywaniem usług telekomunikacyjnych (z wyłączeniem usługi dostępu do internetu), a warunkami określonymi w umowie oraz wyczerpania przez Konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego,

Abonent nie będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania z tytułu przedterminowego rozwiązania Umowy i może zdecydować o zachowaniu Urządzenia, uzyskanego w związku z zawarciem Umowy.

3. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia do zachowania Urządzenia po wygaśnięciu Umowy, Dostawca usług może żądać zapłaty przez Abonenta odszkodowania, w wysokości:
 - a) sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za usługę telekomunikacyjną z tytułu jej świadczenia, wskazaną w Umowie, które abonent jest zobowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, lub
 - b) sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za urządzenie promocyjne, wskazaną w Umowie, które Abonent jest zobowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy w zależności od tego, które z nich jest niższe.
4. Dostawca usług rozkłada na raty odszkodowanie, o którym mowa w ust. 5, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzanej Umowy.

Dział V. Świadczenie Usług

Rozdział 1. Rozpoczęcie świadczenia Usług

§ 24

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje w terminie określonym w Umowie, nie dłuższym niż 10 miesięcy od dnia złożenia Zamówienia.
2. Dostawca usług nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
 - a) działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności,
 - b) działania siły wyższej.
 Jeżeli z powyższych przyczyn dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu świadczenia Usługi Dostawca usług wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
3. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usług uznaje się dzień Instalacji i Aktywacji.

Rozdział 2. Instalacja i zasady korzystania z Urządzeń dostępowych

§ 25

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej Sieci Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację, Instalację końcową i eksploatację Urządzeń dostępowych w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje.
2. Abonent jest obowiązany udostępnić Dostawcy usługi lub upoważnionym podmiotom działającym w imieniu i na zlecenie Dostawcy usług nieruchomości lub Lokal w celu przyłączenia Zakończenia sieci we wspólnie uzgodnionym terminie.
3. Abonent jest zobowiązany do przygotowania Lokalu, co umożliwi bezkolizyjne i sprawne Wykonanie przyłącza, a także zapobieganie powstaniu szkód.
4. Prace związane z Wykonaniem przyłącza realizowane są w obecności Abonenta lub innej pełnoletniej osoby, mającej prawo podpisać Protokół aktywacyjny.
5. Wszelkie usterki powstałe podczas wykonywania przyłącza w Lokalu lub poza Lokalem Abonenta powinny zostać zgłoszone natychmiast po ich wystąpieniu. Usterki zgłoszone w innych okolicznościach będą traktowane jako zaistniałe nie przy Wykonaniu przyłącza.
6. Standardowo okablowanie jest przytwierdzane do powierzchni okrycia ścian. Jeżeli okaże się, że Wykonanie przyłącza wymaga dodatkowych nakładów materiałowych i czasowych, Dostawca usług upoważniony jest do pobrania dodatkowej opłaty według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed Wykonaniem przyłącza. Opłatę tę Abonent uiszcza wraz z Opłatą instalacyjną.
7. Wykonanie Instalacji, Instalacji końcowej Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół aktywacyjny.

§ 26

1. Urządzenia dostępowe są własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, ewentualnie o ile nie dokonano ich sprzedaży na podstawie Umowy.
2. O ile nie dokonano sprzedaży Urządzeń dostępowych Abonent nabywa prawo do ich używania przez okres trwania Umowy wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę usług objętych Umową, a także Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem dostępowym w szczególności nie ma prawa udostępniania go, odpłatnie lub nieodpłatnie, osobom trzecim.
3. O ile nie dokonano sprzedaży Urządzeń dostępowych, Abonent jest uprawniony do używania tych Urządzeń wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie, w okresie jej obowiązywania. Zmiana lokalizacji urządzeń dostępowych wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
4. Z momentem oddania Urządzeń dostępowych Abonentowi do używania, tj. z momentem podpisania Protokołu aktywacyjnego, na Abonenta przechodzi odpowiedzialność za powierzono Urządzenia i obowiązek dbania o nie. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Urządzeń/a dostępowego/ych oddanego/ych mu do używania.
5. Nieprawidłowo funkcjonujące Urządzenie podlega naprawie lub wymianie.
6. Odpowiedzialność Abonenta za udostępnione urządzenia trwa do momentu podpisania Protokołu zwrotu urządzenia przez Dostawcę usług. Powyższe nie wyklucza roszczeń Dostawcy usług związanych z uszkodzeniem Urządzeń dostępowych z winy Abonenta, zgłaszanych po zwrocie Urządzeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. Urządzenia końcowe powinny spełniać wymagania zasadnicze, potwierdzone dokumentami: świadectwem homologacji, certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności lub znakiem zgodności.
8. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenia końcowe/dostępowe podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od urządzeń Abonenta.
9. Abonent jest obowiązany umożliwić konserwację i kontrolę/sprawdzenie stanu technicznego Zakończenia sieci i/lub Urządzenia dostępowego w jego Lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji. Konserwacja i kontrola/sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
10. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w zakończeniach Sieci i Urządzeniach dostępowych, będących własnością Dostawcy usług a zainstalowanych u Abonenta, dokonuje wyłącznie Dostawca usług lub upoważnione podmioty na zlecenie Dostawcy usług.
11. W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Urządzenia dostępowego Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie przekazania Urządzenia następuje poprzez podpisanie przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę Protokołu odbioru technicznego, po zaplacie ceny Urządzenia.

§ 27

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie lub uszkodzenie Urządzenia dostępowego wynikające z jego nieprawidłowego używania, tj. niezgodnie z przeznaczeniem, Regulaminem, Umową.
2. W przypadku opisanym w ust. 1, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Urządzenia dostępowego nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów wymiany lub naprawy.
3. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Urządzenia, gdy na mocy Umowy, Regulaminów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa był do tego zobowiązany, Dostawca usług może zawiesić świadczenie całości lub części Usług albo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 7 dni.
4. Za prawidłowe działanie urządzeń dostępowych/końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

Rozdział 3. Ograniczenie, zawieszenie świadczenia Usług

§ 28

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu, Dostawca usług może ograniczyć bądź zawiesić bez odszkodowania świadczenie Usług, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu oraz Umowy albo podejmie działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług i nie zaprzestaje takich działań w terminie 7 dni od otrzymania wezwania od Dostawcy usług.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

2. Abonentowi, któremu Dostawca usług ograniczył lub zawiesił świadczenie Usług z przyczyn wskazanych w § 27 ust.3 i/lub § 28 ust. 1 Regulaminu, Usługi będą ponownie świadczone po zastosowaniu się przez Abonentów do wezwania Dostawcy usług.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 nie mają zastosowania do umów zawieranych z Konsumentami.

§ 29

1. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę usług, że z należącego do Abonentów Urządzenia końcowego generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie płatności za Usługi, Dostawca usług może telefonicznie powiadomić o tym fakcie Abonentów. W przypadku otrzymania od Abonentów potwierdzenia, że powyższe połączenia odbywają się bez jego wiedzy i zgody lub gdy powiadomienie Abonentów nie jest możliwe, Dostawca usług ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług.
2. Dostawca usług niesie powyższe ograniczenie lub przywróci świadczenie Usług niezwłocznie po uzyskaniu od Abonentów wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia, o których mowa w ust. 1 są generowane za jego zgodą.

Rozdział 4 Usługa serwisowa

§ 30

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia Abonentów:
 - a) wykonanie Instalacji Zakończenia sieci i jego uruchomienie,
 - b) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łącza oraz sprawdzanie parametrów łącza poprzez ich pomiary, eliminowanie Awarii i Usterek,
 - c) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usług po zgłoszeniu przez Abonentów, obejmującą w szczególności:
 - 1) eliminowanie Awarii i Usterek i nieprawidłowości w pracy łącza,
 - 2) usuwanie Awarii w granicach własności Sieci,
 - 3) wykonanie Instalacji dodatkowej do głównego Zakończenia sieci lub zmiana w jego przyłączeniu,
 - 4) sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonentów,
 - 5) wykonanie łącza do dodatkowego Urządzenia względem głównego Zakończenia sieci.
 - d) bezpłatną możliwość kontaktu Abonentów z Dostawcą usług, a w tym:
 - 1) obsługę Abonentów przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w zakresie składania zleceń i realizacji Usług w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i Cennikami Dostawcy usług,
 - 2) zmian Pakietów Dostawcy usług, usług do wyboru oraz usług dodatkowych w ramach cenników Dostawcy usług,
 - 3) uzyskiwanie informacji o Usługach, w tym o cenach świadczonych usług i ofertach promocyjnych,
 - 4) udzielanie informacji o stanie indywidualnego konta abonenckiego, w tym o płatnościach i Pakietach,
 - 5) pomoc techniczną i zgłoszenie Usterki i Awarii,
 - 6) złożenie reklamacji.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług:
 - a) poprzez stronę internetową Dostawcy usług,
 - b) poprzez EBOK, lub e-mail:
 - c) pod numerem telefonu BOK 13 44 61 111,
 - d) osobiście w BOK.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu osobistego lub telefonicznego z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK podanych na stronie internetowej Dostawcy usług www.metrosan.pl
4. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterki lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie, Karcie SIM lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, Karty SIM, ich uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonentów lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
5. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonentów zostaną mu udzielone telefonicznie lub poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonentów adres poczty elektronicznej.
6. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 7 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
7. W przypadku sprzedaży Urządzeń Dostawca usług nie świadczy usług posprzedażnych takich jak serwisowanie Urządzeń, konserwacja Urządzeń po okresie rękojmi czy sprzedaż części zamiennych. Dostawca usług nie świadczy usług posprzedażnych również w przypadku wystąpienia wad nieobjętych rękojmią.

Dział VI. Płaty

Rozdział 1. Cennik i opłaty

§ 31

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania oraz rodzaje świadczonych usług telekomunikacyjnych i usług dodatkowych określają aktualne Cenniki Dostawcy usług, które są integralną częścią Umowy. Nie wyklucza to ich zamieszczania w Umowie. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach specjalnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie Promocji.
2. Dostawca usług może dokonać zmian w Cenniku, na warunkach określonych w § 18 Regulaminu.

§ 32

1. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą aktywacyjną oraz instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.
4. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.
5. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za Usługi zgodnie z wystawioną fakturą, w terminie określonym na fakturze lub w Umowie, na indywidualny numer konta bankowego podany na fakturze, której dotyczy wpłata bądź gotówką w kasie Dostawcy usług. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty na druk niestandardowy (druk wpłaty innym niż udostępniony wraz z fakturą) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój numer identyfikacyjny (ID Klienta) oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur wraz z odsetkami.
6. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.
7. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy usług.
8. Faktury za usługi udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur w formie papierowej lub na e-mail.
9. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata aktywacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
10. 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.
11. 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 [dla pakietów Internet 25GB + 100 GB (Noc) oraz Internet 100GB + 200 GB (Noc)],
 - b) Podstawowy Pakiet Danych,
 - c) Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był Aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).
8. W przypadku niedochowania terminu zapłaty Dostawca usług pobierał będzie od Abonentów odsetki ustawowe za opóźnienie, a przypadku gdy do Stron znajdą zastosowanie przepisy ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych.

§ 33

1. Dostawca usług wystawia Abonentowi faktury za zrealizowane usługi zgodnie z § 33.
2. Dla Abonentów korzystających z kilku Numerów zakończeń sieci, Dostawca usług wystawia zbiorczą fakturę VAT zaś na ich życzenie wystawia faktury VAT na każdy numer zakończenia sieci oddzielnie.

§ 34

1. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonentów z obowiązku zapłaty wymagalnych należności wobec Dostawcy usług.
2. Dostawca usług powiadamia Abonentów o nadchodzącym terminie płatności za Usługi, poprzez przesłanie wiadomości tekstowej na wskazany w Umowie numer telefonu Abonentów w terminie 3 dni przed terminem płatności. Wiadomość tekstowa zawiera: kwotę do zapłaty, numer faktury oraz termin płatności. Dostawca usług może również na wskazany przez Abonentów numer telefonu przesłać informację o wystąpieniu awarii lub planowanych pracach serwisowych i przerwie w świadczeniu usługi. Przesłanie do Abonentów wiadomości tekstowej nie pociąga za sobą obowiązku zapłaty po stronie Abonentów. Abonent ma prawo do rezygnacji z przesyłania mu wiadomości przypominającej o terminie płatności lub pracach serwisowych i awariach w każdym czasie, przesyłając na adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej Dostawcy usług wskazany w Umowie oświadczenie o rezygnacji z otrzymywania wiadomości. Dostawca usług zaprzestaje przesyłania wiadomości niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia.
3. Jeżeli Abonent wyraził zgodę na przesyłanie mu na wskazany w Umowie numer telefonu informacji handlowych i marketingowych, może w każdym czasie cofnąć zgodę i zrezygnować z otrzymywania wiadomości. Wycofanie zgody i zakończenie korzystania z usługi nie wiąże się z ponoszeniem przez Abonentów kosztów.

§ 35

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami za świadczone usługi, prowadzone są czynności windykacyjne. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonentów, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującą w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny, za pośrednictwem poczty elektronicznej, EBOK bądź komunikatu wyświetlającego się na ekranie monitora komputera/telewizora.
2. Gdy Abonent opóźnia się z opłatą za świadczoną usługę, Dostawca usług w pierwszej kolejności wysła do Abonentów, wraz z wezwaniem do zapłaty, powiadomienie o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi. W przypadku braku uregulowania przez Abonentów należności w terminie 7 dni od doręczenia mu powiadomienia, Dostawca usług dokona ograniczenia świadczenia usługi. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia usługi, w trybie określonym w ust. 2, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca usług powiadamia Abonentów o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, ponownie wzywając do uregulowania zaległości. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonentów jedynie z połączeń na numery alarmowe.
4. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca usług powiadamia Abonentów o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonentów po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nadal nie zapłaci zaległych należności.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

5. Powiadomienia, o których mowa w ust. 2 - 4, doręcza się Abonentowi bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany w umowie adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej Abonenta.
 6. W przypadku uporczywego opóźniania się Abonenta z zapłatą za usługi, Dostawca usług może, pomijając działania opisane w ust. 2, zawiesić świadczenie usług, gdy Abonent nie ureguluje zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu przez Dostawcę usług usługi powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia usług.
 7. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
 8. W przypadku uregulowania przez Abonenta na rzecz Dostawcy usług zaległych opłat z tytułu świadczonych usług, Dostawca usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania od Abonenta zaległych opłat, wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszonych usług.
 - b) udostępniania w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu w celu dokonania instalacji Urządzenia dostępowego lub do dokonania kontroli stanu technicznego Urządzeń dostępowych;
 - c) nie dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci publicznej,
 - d) nie dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej Zakorńczeniami,
 - e) niezakłócania pracy Sieci telekomunikacyjnych,
 - f) powstrzymania się od podejmowania działań, naruszających przepisy prawa, w szczególności dokonywania Nadużyć w komunikacji elektronicznej.
4. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane Usługi z jego Zakorńczenia sieci, niezależnie od tego, kto zlecał Usługę lub z niej korzystał.
 5. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku zawnioneo naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za zawnione działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Dział VII. Odpowiedzialność

Rozdział 1. Odpowiedzialność i zobowiązania Dostawca usługa

§ 36

1. Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług określonych w Umowie, Regulaminach i Cennikach.
2. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem komunikacji elektronicznej oraz Kodeksem cywilnym.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu lub telefonu;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń dostępowych/ końcowych, 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 za pomocą których wykonuje Umowę.
4. Dostawca usług nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych poprzez swoją Sieć. W związku z tym, Dostawca usług nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji.
5. Dostawca usług odpowiada za wady sprzedanych Urządzeń dostępowych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego, w szczególności art. 556 oraz art. 556(1) – 556(3) k.c.
6. W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Urządzenia. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzenia dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w siedzibie lub BOK Dostawcy usług. Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzenia udzielają podmioty, o których mowa w załączniku poprzednim.

§ 37

1. Z tytułu niedotrzymania terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług za każdy dzień przekroczenia tych terminów Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 właściwej dla określonej w Umowie lub Zamówieniu Pakietu Dostawca usługa miesięcznej Opłaty abonamentowej, a jeżeli Pakiet nie został określony to według stosowanej przez Dostawcę usług miesięcznej Opłaty abonamentowej Pakietu podstawowego, w Cenniku obowiązującym w dniu, w którym Umowa powinna być zawarta lub Usługa powinna być świadczona.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot na fakturach z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, jednak nie dłuższej niż z okresu ostatnich 12 miesięcy. W przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy faktury - średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych faktur.
3. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 2., za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, wynikający z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 odpowiedniej miesięcznej Opłaty abonamentowej.
4. Przyznanie odszkodowania i zwrot opłaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 40.

Rozdział 2. Odpowiedzialność i zobowiązania Abonenta

§ 38

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. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłat zgodnie z Umową i Cennikami, w szczególności:
 - a) Opłaty instalacyjnej w wysokości opłaty obowiązującej w dniu zawarcia Umowy,
 - b) Opłaty aktywacyjnej w wysokości opłaty obowiązującej w dniu zawarcia Umowy,
 - c) Opłaty abonamentowej,
 - d) opłat za wszystkie połączenia telefoniczne i inne usługi zrealizowane z jego Zakorńczenia sieci,
 - e) opłat za naprawę uszkodzeń sieci lub urządzeń dostępowych powstałych z nieprawidłowego użytkowania.
3. Abonent zobowiązuje się w szczególności do:
 - a) przestrzegania obowiązujących przepisów prawa, postanowień Umowy, Regulaminów i Cenników,

Dział VIII. Reklamacje

§ 39

Reklamacje mogą być składane z tytułu:

- a) niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu zawarcia Umowy,
- b) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- c) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

§ 40

1. Reklamacja może być złożona w BOK.
2. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, 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 reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1;
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Forma elektroniczna oznacza przesłanie wiadomości e-mail na adres biuro@metrosan.pl lub przesłanie wiadomości elektronicznej poprzez EBOK.
3. Za dzień złożenia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego na adres jednostki, o której mowa w ust. 1.
4. Za dzień złożenia reklamacji ustnej - telefonicznej lub osobiście do protokołu przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego lub sporządzenia protokołu w jednostce, o której mowa w ust. 1.
5. Za dzień złożenia reklamacji w formie elektronicznej przyjmuje się datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości e-mail wysłanej na adres biuro@metrosan.pl lub wiadomości elektronicznej na EBOK.
6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, ustnie albo w formie pisemnej. Przedstawiciel przyjmujący reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
7. 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.
8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy usług.
9. Przepisu ust. 6 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 41

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.

§ 42

1. 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 reklamującemu Abonentowi Numer zakończenia sieci, którego dotyczy reklamacja, numer identyfikacyjny lub adres Lokalu,
 - e) datę złożenia zamówienia o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 39 pkt. a),
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 39 pkt. b),
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty rekompensaty lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. g), podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
2. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w § 40 ust. 2, nie spełnia warunków określonych w ust. 1, Przedstawiciel, przyjmując reklamację, jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że

nieupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

3. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 2 nie spełnia warunków określonych w ust. 1, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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.
4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 1 pkt g), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
5. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności nieobjętych reklamacją.

§ 43

1. Dostawca usług rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wpływu, udziela w formie pisemnej odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
2. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

§ 44

Abonent ma prawo:

- a) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym; lub
- b) gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo także dochodzenia roszczeń, w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823), po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego tj. w przypadku gdy reklamacja nie zostanie uwzględniona lub w przypadku niezapłacenia przez Dostawcę usług dochodzonej należności w terminie 14 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej, jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta, na wniosek Dostawcy usług lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

§ 45

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne, zgodnie z życzeniem Abonenta zwracane są przekazem pocztowym/przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta, w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji albo zaliczane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługi.
2. W przypadku, gdy Dostawca usług posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie Dostawcy usług o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.

Dział IX. Tajemnica telekomunikacyjna

§ 46

1. Dostawca usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
2. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:
 - a) dane dotyczące użytkownika, z zastrzeżeniem, iż dane dotyczące osób fizycznych inne niż wskazane w pkt b) – e) przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych;
 - b) treść indywidualnych komunikatów;
 - c) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
 - d) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
 - e) dane o próbach uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci telekomunikacyjnej, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń
3. Dostawca usług dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
4. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Dostawca usług ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji gdy jest to konieczne dla usunięcia Awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Dostawca usług lub osoby działające w jego imieniu – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

§ 47

1. Administratorem danych osobowych Abonentów jest Metrosan Sp. z o.o. z siedzibą w Sanoku (38-500), ul. Królowej Bony 4 (dalej: „Metrosan”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych

osobowych i ochroną tych danych: Metrosan Sp. z o.o., Sanok (38-500) ul. Królowej Bony 4, e-mail: inspektor@sanok.biz

2. Przetwarzanie danych pozwala Administratorowi na świadczenie usług, m.in. realizowanie zgłoszeń, zamówień, kontakt związany z wykonywaniem umowy, a także przysyłanie informacji marketingowych.

W szczególności Administrator przetwarza dane osobowe:

- a. **w celu wykonania umowy o świadczenie usług** (w tym m.in. realizacji zamówień, rozliczeń, komunikacji związanej ze świadczeniem usług, komunikacji za pośrednictwem formularza kontaktowego). Podstawą przetwarzania jest niezbędność do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Jeśli w trakcie rejestracji przy podpisaniu umowy lub w czasie korzystania z Konta już z świadczonych przez nas usług podano Administratorowi jakieś dane, których podanie było opcjonalne to podstawą ich przetwarzania przez Administratora jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
 - b. **w celu obsługi reklamacji i ewentualnych innych roszczeń**. Podstawą przetwarzania jest wypełnienie obowiązku prawnego przez Administratora (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), polegający na zabezpieczeniu informacji o współpracy w tym. m.in. o historii zamówień, zgłoszeń, komunikacji, fakturach oraz płatnościach w celu obsługi ewentualnych roszczeń;
 - c. **w celach analitycznych lub statystycznych**. Podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na wykorzystywaniu analiz finansowych i sprzedażowych na potrzeby wewnętrznego raportowania i wyznaczania optymalnych kierunków rozwoju;
 - d. **w celu kierowania do Ciebie przez Metrosan treści marketingowych**. Podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na dostarczaniu zamówionej komunikacji marketingowej, tj. poprzez kontakt telefoniczny, wiadomości e-mail, drogą SMS/MMS lub za pośrednictwem serwisów społecznościowych, pocztą tradycyjną zawierających informacje o aktualnych ofertach, promocjach czy konkursach. Przetwarzanie danych w tym celu odbywa się tylko jeżeli Abonent wyraził zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych.
3. Dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w środowisku informatycznym, co oznacza, że mogą być także tymczasowo przechowywane i przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa i poprawnego funkcjonowania systemów informatycznych, np. w związku z wykonywaniem kopii bezpieczeństwa, testami zmian w systemach informatycznych, wykrywania nieprawidłowości lub ochroną przed nadużyciami i atakami. Jednocześnie dane osobowe Abonenta, które są zawarte w umowie/ach o świadczenie usług, będą przetwarzane w formie papierowej, dokumentowej.
 4. Dane osobowe Abonenta będą przechowywane przez okres trwania umowy. Dodatkowo, po rozwiązaniu umowy, dane będą przechowywane ze względu na obowiązki wynikające z regulacji księgowych i podatkowych, przez czas ich trwania, oraz ze względów bezpieczeństwa prawnego, retencji danych, do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych jest zgoda, dane Abonenta będą przetwarzane do czasu jej wycofania. Zgodę można wycofać w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. W przypadku woli wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych Abonent winien wysłać list na adres podany w § 47 ust. 1.
 5. W związku z usługami jakie podmioty zewnętrzne świadczą na rzecz Metrosan, podmioty te mogą uzyskać dostęp do Twoich danych osobowych, w zakresie niezbędnym dla realizacji tych usług. Te podmioty to dostawcy usług i systemów informatycznych, operatorzy pocztowi i kurierzy, operatorzy płatności, dostawcy usług consultingowych, prawnych lub audytowych, inni podwykonawcy zewnętrzni, np. wykonujący obsługę klienta.
 6. W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych Abonenta, Abonent ma prawo:
 - a) uzyskać informację o tym w jaki sposób i w jakim zakresie przetwarzane są jego dane oraz dodatkowo kopię jego danych osobowych. W przypadku, gdy prośba obejmuje kopie danych, Abonent winien wskazać kopie jakich danych chciałby otrzymać. Administrator może naliczyć opłatę w przypadku drugiej i kolejnej kopii, o czym Abonent zostanie powiadomiony.
 - b) zażądać sprostowania danych (jeśli zostały błędnie zapisane lub jeśli się zmieniły), ich usunięcia (jeśli nie ma podstawy do tego, aby Administrator je przetwarzał) lub ograniczenia przetwarzania (jeśli chcesz aby Administrator przetwarzał dane tylko w ograniczonym zakresie, do czasu rozpatrzenia sprzeciwu Abonenta lub wniosku o sprostowanie danych, a także jeśli Abonent chce aby dane zostały przechowane w związku z jego roszczeniami);
 - c) zażądać przekazania jego danych, które dostarczył, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie, nadającym się do odczytu maszynowego. Otrzymane dane może samodzielnie przekazać wybranemu przez siebie administratorowi. Ponadto, jeśli będzie to technicznie możliwe, przy zachowaniu odpowiednich standardów bezpieczeństwa, Administrator może na żądanie Abonenta zrobić to za Abonenta;
 7. W przypadku, gdy przetwarzanie danych Abonenta przez Administratora odbywa się na podstawie uzasadnionego interesu, Abonent może sprzeciwić się takiemu przetwarzaniu, informację o podstawie przetwarzania znajdującą się w § 47 ust. 2.
 8. Jeśli Abonent uważa, że przetwarzanie przez Administratora jego danych narusza jego prawa, może o tym poinformować Administratora. Przysługuje mu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 48

1. Dostawca usług przetwarza na podstawach wskazanych w § 48 ust. 2 następujące dane dotyczące Abonenta i Użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną:
 - a) nazwisko i imiona,
 - b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - c) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,

- d) w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru Gospodarczego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,
 - e) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług wynikającego z Umowy,
 - f) adres e-mail – dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych a ponadto celem wykonania Umowy w części jakiej Abonent wniósł o prowadzenie komunikacji z Dostawcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość w tym w szczególności wiadomości e-mail,
 - g) numer telefonu – dla celów wskazanych powyżej,
 - h) numer konta bankowego lub karty płatniczej,
 - i) dane informatyczne m.in. logi – adres IP, login i hasło, adres domeny, dane przeglądarki internetowej, dane lokalizacyjne.
2. Przetwarzanie danych Abonentów niebędących osobami fizycznymi może w szczególności dotyczyć:
 - a) nazwy,
 - b) siedziby i adresu,
 - c) dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług wynikającego z Umowy
 - d) numeru identyfikacji podatkowej NIP,
 - e) numeru REGON,
 - f) rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej,
 - g) adresu Abonenta do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres miejsca jego siedziby,
 - h) adresu poczty elektronicznej,
 - i) numeru telefonu kontaktowego,
 - j) numeru konta bankowego.
 3. W przypadku gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta lub Użytkownika końcowego i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta lub Użytkownika końcowego będącego osobą fizyczną, Dostawca usług bez zbędnej zwłoki zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta lub Użytkownika końcowego, chyba że zajądą przesłanki wyrażone w art. 34 ust. 3 RODO, wtedy zawiadomienie nie nastąpi.

Dział X. Usługa telefoniczna § 49

1. Dostawca usług świadczy usługi telefoniczne, na które składają się:
 - a) przyłączenie pojedynczego Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, umożliwiające komunikację głosową,
 - b) utrzymanie łącza telefonicznego z Zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt a), w stałej gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - c) połączenia telefoniczne
 - 1) wewnętrzne Sieci;
 - 2) krajowe, w tym:
 - lokalne (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej);
 - strefowe (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej nie będących połączeniami lokalnymi lub wewnętrznymi);
 - międzystrefowe (realizowane na obszarze wykraczającym poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych);
 - 3) międzynarodowe (wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej);
 - 4) do sieci ruchomych (komórkowych), w tym zapewnienie transmisji dla faksu, zapewnienie transmisji danych, w tym połączenia do sieci Internet;
 - 5) bezpłatne połączenia do właściwych terytorialnie centrów powiadamiania ratunkowego oraz służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone (numery alarmowe) gdzie: **112** – właściwe terytorialnie centrum powiadamiania ratunkowego, **999** – pogotowie ratunkowe, **998** – straż pożarna, **997** – policja, **994** – pogotowie wodociągów i kanalizacji, **993** – pogotowie ciepłowni, **992** – pogotowie gazowni, **991** – pogotowie elektrowni, **986** – straż miejska, **985** – pogotowie ratownictwa morskiego i górskiego, **984** – pogotowie rzeczne,
 - 6) połączenia do:
 - usług o podwyższonej opłacie ze świadczeniem dodatkowym 0-300x, 0-400, 0-70x,
 - usług informacyjnych 0-80x,
 - sieci przywoławczej (0-64x),
 - usług teleinformatycznych o podwyższonej opłacie 0-20(7,8)x,
 - telefonii internetowej 0-39x,
 - 7) możliwość be go korzystania z numeru skróconego 8080, które polega na przekazywaniu do CSIRT NASK krótkich wiadomości tekstowych (SMS) zgłoszonych na numer skrócony 8080 oraz bezpłatną wysyłkę krótkich wiadomości tekstowych (SMS) z tego numeru przez CSIRT NASK
2. Dostawca usług świadczy także usługi dodatkowe określone w Umowie, Regulaminie, Cenniku, m.in:
 - a) udostępnianie (wraz z możliwością pobrania) szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych bezpłatnie z każdą fakturą na EBOK;
 - b) bezpłatne dostarczanie – na życzenie Abonenta- na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej - faktury wraz z podstawowym wykazem wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych w formie uniemożliwiającej osobom trzecim bezpośredni dostęp do informacji w nich zawartych);
 - c) poczta głosowa, przekierowanie połączeń, blokada prezentacji własnego numeru, prezentacja numeru przychodzącego, fax2email, voice2email,
 - d) bezpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - e) bezpłatne blokowanie połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - f) określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi ratyfikowanej za całe połączenie, i bezpłatne

- blokowanie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów;- chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta;
- g) bezpłatne określenie progu kwotowego (co najmniej 0, 35, 100 i 200 zł), dla każdego okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług będzie obowiązany do:
 - 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia;
 - 2) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
3. Świadczenie przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta powtarzalnej usługi o podwyższonej opłacie wymaga udzielenia przez Abonenta uprzedniej zgody przed rozpoczęciem świadczenia tej usługi. Dostawca usług zobowiązuje się również do:
 - a) poinformowania Abonenta o zasadach korzystania z usługi, numerze usługi oraz cenie za jednostkę rozliczeniową usługi albo cenie za połączenie, a w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, ze wskazaniem ceny brutto oraz o nazwie podmiotu realizującego dodatkowe świadczenie;
 - b) umożliwienia Abonentowi skuteczną i natychmiastową rezygnację z usługi w sposób prosty i wolny od opłat.
4. W przypadku, gdy Abonent nie określił progu kwotowego wskazanego w ust. 2 lit. g) powyżej, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego.

§ 50

1. Umowa o świadczenie usług, o których mowa § 50 ust 1 lit. c Regulaminu jest zawierana poprzez dokonanie czynności faktycznych.
2. Przydzielenie Abonentowi Numeru zakończenia sieci należy do Dostawcy usług.
3. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji urządzenia końcowego są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta. Dostawca usług przetwarza dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

§ 51

1. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru zakończenia sieci, jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe, występując w tym zakresie do Dostawcy usług z wnioskiem w formie pisemnej. We wniosku Abonent wykazuje, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, w szczególności opisuje i wyjaśnia na czym polega uciążliwość. Jeżeli polega ona na uciążliwych połączeniach, to Abonent podaje ich przybliżone daty i godziny.
2. Abonent, w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru zakończenia sieci do nowej lokalizacji w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, występując w tym zakresie do Dostawcy usług z wnioskiem w formie pisemnej.
3. Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy usług na innego dostawcę usług przeniesienia przydzielonego Numeru zakończenia sieci do istniejącej sieci tego dostawcy usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, występując z wnioskiem w formie pisemnej do nowego dostawcy usług o potwierdzenie możliwości zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego przez Dostawcę usług numeru.
4. W przypadku zmiany przydziału zakresu numeracji albo przebudowy eksploatowanej sieci publicznej Dostawca usług może dokonać zmiany Numerów zakończenia sieci przydzielonych Abonentom po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed zamierzonym terminem wprowadzenia zmiany. Na numerach poprzednich Dostawca usług utrzymuje przez okres 3 miesięcy bezpłatną zapowiedź słowną podającą nowy Numer zakończenia sieci przydzielony Abonentowi.
5. Numer zakończenia sieci przydzielony Abonentowi, w innych przypadkach niż wskazane w ust. 1 i 4, może zostać zmieniony na pisemne życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
6. Abonent może wybrać dowolnego dostawcę publicznie dostępnych usług telefonicznych, którego usługi są dostępne w połączonych sieciach poprzez numer dostępu lub preselekcję.
7. W przypadku rozwiązania Umowy, Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego Numeru telefonu przez okres 2 miesięcy od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa składając oświadczenie o zrzeczeniu się u Dostawcy usługi w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym.

§ 52

1. Dostawca usług podaje w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także za pośrednictwem służb informacyjnych (biuro numerów) Dostawcy usług następujące dane Abonenta:
 - a) przydzielony Abonentowi Numer zakończenia sieci lub znak identyfikujący Abonenta (o ile został nadany),
 - b) nazwiska i imiona lub nazwę,
 - c) nazwę miejscowości, w której znajduje się udostępnione zakończenie sieci,
 - d) nazwę ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się Zakończenie sieci, a w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi pełny adres oraz inne dodatkowe, publicznie dostępne informacje.
2. Wskazane w ust. 1. dane identyfikujące Abonentów będących osobami fizycznymi są umieszczane w publicznie dostępnym spisie Abonentów i podawane przez służby informacyjne Dostawcy usług po uprzednim wyrażeniu przez Abonentów w Umowie zgody w tym zakresie. Ponadto dane te, za zgodą Abonenta mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych.
3. Abonent może wystąpić o rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 1.
4. Dostawca usług udostępnia na życzenie służb ustawowo powołanych do obsługi wywołań kierowanych na numery alarmowe informacje, o których mowa w ust. 1. pkt., a-d,

poszerzone o będące w jej posiadaniu dane o lokalizacji Abonenta wywołującego połączenie z numerem alarmowym, umożliwiające niezwłoczne podjęcie interwencji.

Dział XI Usługa dostępu do sieci Internet

§ 53

- Dostawca usług świadczy usługę internetową na którą składają się:
 - stały dostęp do sieci Internet, polegający na transmisji danych poprzez Sieć do innych sieci, w szczególności do sieci Internet;
 - Instalacja, tj. przyłączenie pojedynczego Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z tej sieci i dostęp do Internetu;
 - Instalacja końcowa, na którą składają się jednorazowe czynności:
 - podłączenie Urządzenia końcowego do sieci Dostawcy usług,
 - konfiguracja systemu operacyjnego Urządzenia końcowego do pracy w sieci Dostawcy usług,
 - usługi dodatkowe określone w Umowie, Regulaminie i Cenniku, w tym:
 - rozdzielenie sygnału wraz z materiałem (switch, WiFi);
 - przydzielenie zewnętrznego adresu IP.
- Przydzielenie Abonentowi adresu IP lub nadanie Numeru identyfikacyjnego należy do Dostawcy usług.
- Instalacja realizowana będzie z wykorzystaniem prywatnej lub publicznej puli adresów IP.

§ 54

- Abonent ma obowiązek:
 - właściwej ochrony antywirusowej swoich komputerów i udostępnianych w sieci lokalnej zasobów;
 - strzeżenia bezpieczeństwa swojego konta poprzez stosowanie odpowiednich hasel i praw dostępu do swoich zasobów;
 - stosowania się do poleceń Administratorów sieci Dostawcy usług;
 - przestrzegania prywatności innych kont w systemie i nie ingerowania w ich zasoby, nawet jeśli nie są one stosownie chronione;
 - zgłoszenia Dostawcy usług sprzętowego adresu każdego należącego do Abonenta urządzenia sieciowego wpiętego do sieci Dostawcy usług;
 - zapoznawania się z komunikatami Dostawcy usług dotyczącymi funkcjonowania Sieci Dostawcy usług.
- Abonentowi nie wolno:
 - ingerować w procedury systemu Sieci Dostawcy usług;
 - podejmować prób naruszenia zabezpieczeń Sieci Dostawcy usług ani innych osób (podmiotów) podłączonych do sieci Dostawcy usług oraz do sieci Internet (hacking, spoofing itp.);
 - przypisywać sobie adresu IP ręcznie – wszelkie ustawienia sieciowe są przydzielane automatycznie, chyba że Dostawca usług przydzieli inny sposób łączenia z Siecią;
 - obciążać Sieci poprzez wysyłanie nadmiernej ilości danych do nieistniejących odbiorców lub do odbiorców, którzy sobie tego nie życzą;
 - wykonywać żadnego rodzaju ataków sieciowych;
 - udostępniać swojego konta osobom trzecim;
 - udostępniać hasel do swoich kont osobom trzecim;
 - utrzymywać na własnym komputerze, bądź na serwerach Dostawcy usług, komercyjnych serwerów usług internetowych bez pisemnej zgody Dostawcy usług;
 - umieszczać na serwerach Dostawcy usług serwisów, których elementy (np. skrypty CGI, duże pliki) wykorzystywane są przez inne serwisy nie utrzymywane przez Dostawcę usług;
 - rozpowszechniać informacje powszechnie uznanych za obraźliwe, naruszać dobrego imienia innych osób lub łamać zasady współżycia społecznego. W przypadku wykrycia takich działań Abonent może być czasowo lub trwale wyłączony a informacje będą przechowywane w celu udostępnienia organom ochrony prawnej;
 - działać na szkodę innych użytkowników sieci Dostawcy usług.
 - podejmować działań, naruszających przepisy prawa, w szczególności dokonywania Nadużyć w komunikacji elektronicznej.
- Dostawca usług ma prawo do usunięcia danych Abonenta z serwerów Dostawcy usług jeżeli naruszają one obowiązujące normy moralne, etyczne lub prawne.

§ 55

- W ramach Opłaty abonamentowej Abonent może korzystać z wyłącznie jednego Urządzenia końcowego. Przyłączenie kolejnego Urządzenia końcowego do Sieci Dostawcy usług następuje na zasadach określonych w § 14 Regulaminu.
 - Abonent otrzymujący w użyczenie dodatkowy sprzęt przy czym zobowiązany jest uiścić dodatkową opłatę zgodnie z Cennikiem.
- Od dnia podłączenia dodatkowego Urządzenia końcowego do końca miesiąca, w którym to podłączenie nastąpiło, Abonent jest zwolniony z Opłaty abonamentowej za to dodatkowe Urządzenie końcowe. Gdy jednak Abonent zrezygnuje z dodatkowego przyłączenia przed końcem miesiąca w którym ono nastąpiło, uiszcza opłatę proporcjonalnie rozliczoną.

Dział XII Usługa mobilnego Internetu

§ 56

- Dostawca usług świadczy usługę mobilnego Internetu na którą składają się:
 - stały dostęp do sieci Internet, polegający na transmisji danych poprzez sieć Dostawcy usług i Modemu do innych sieci, w szczególności do sieci Internet,
 - usługi dodatkowe określone w Umowie, Regulaminie i Cenniku,
- Przydzielenie Abonentowi adresu IP lub nadanie Numeru identyfikacyjnego należy do Dostawcy usług.

§ 57

- Abonentowi nie wolno:
 - kierować do Sieci lub/i do sieci innych dostawców usług, 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 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 mobilnego Internetu.

- udostępniać Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych dostawców usług;
- Do innych obowiązków i zakazów dotyczących Abonenta § 54 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

§ 58

- 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 przyznanych Abonentowi.
- Dostawca usług w Cenniku określa Limit Danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznanego w ramach Opłaty aktywacyjnej i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych (mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi mobilnego Internetu).
- 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 przysługujący Abonentowi w ramach Opłaty abonamentowej za kolejne Okresy rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu rozliczeniowego przynany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty abonamentowej za kolejne Okresy rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.
- Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach Opłaty abonamentowej lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32 kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Dostawcę usług Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach Opłaty abonamentowej lub dokonania Doładowania Limitu Danych. Zasady rozliczania Limitu Danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w niniejszym Regulaminie i Cenniku.
- 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).
- W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może Doładować Limit Danych.
- Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w fakturze VAT wystawionej za Okres rozliczeniowy, w którym Dostawca usług 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.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.
- Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 8 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi mobilnego Internetu, nie przerywając naliczania opłaty za Abonament. Dostawca usług może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 10 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
- 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.

§ 59

- Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc.
- Okres Rozliczeniowy dla Usługi mobilnego Internetu liczony jest od dnia dokonania Aktywacji Podstawowego Pakietu Danych dla danej Karty SIM.
- Opłaty za Podstawowe Pakiety Danych rozliczane są w Okresach rozliczeniowych.
- 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.
- Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Faktury za Okres rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub aktywowane.
- Wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w danym Okresie rozliczeniowym rozliczana będzie w następującej kolejności:
 - nocny pakiet danych (jeśli aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00 [dla pakietów Internet 100GB + 200 GB (Noc) , Internet 25GB + 100 GB (Noc),
 - Podstawowy Pakiet Danych
 - Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).
- Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usługi mobilnego Internetu karta SIM i Numer MSISDN ulegają dezaktywacji, natomiast Limit Danych niewykorzystany przez Abonenta przepada, bez prawa żądania zwrotu odpowiednio: Opłaty abonamentowej lub/i opłaty za Doładowanie Limitu Danych.

§ 60

- W przypadku zmiany Dostawcy usług na usługi sieci Internet świadczone przez innego dostawcę, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- Dostawca usług lub nowy dostawca aktywuje usługi, o których mowa w ust. 1 w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z Dostawcą usług, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.
- Dostawca usług jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez Dostawcę usług lub nowego dostawcę z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
- Dostawca usług i nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet są obowiązani zapewnić możliwość realizacji uprawnień Abonenta, wynikających z zachowania ciągłości świadczenia

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

usługi dostępu do Internetu przez stworzenie odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych.

- Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi przez Dostawcę usług lub nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu aktywacji Usługi uzgodnionego z Abonentem zgodnie z ust. 2, umowę uważa się za nie zawartą.
- Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi przez Dostawcę usług lub nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet, nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 2, wypowiedzenie przez Abonenta umowy z Dostawcą usług staje się bezskuteczne, o ile Abonent nie złoży oświadczenia o podtrzymaniu woli wypowiedzenia umowy.
- W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, w ramach której Dostawca usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

§ 61

- Dostawca usług świadcząc usługę internetu mobilnego korzysta z następujących technologii: GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+, LTE, LTE-Advanced, 5G. Szacunkowa maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za regulowane usługi łączności wewnątrzunijnej oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 (Dz. U. UE. L z 2015 r. Nr 310, str. 1 z późn. zm.) w przypadku usług internetu mobilnego świadczonych w technologii

a) przy braku ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Dostawcę usług technologii wynoszą:

Rodzaj technologii mobilnej	Szacunkowa maksymalna prędkość pobierania danych	Szacunkowa maksymalna prędkość wysyłania danych
5G	600Mb/s	60Mb/s
LTE-Advanced	300Mb/s	50Mb/s
LTE	150Mb/s	50Mb/s
HSPA+	42Mb/s	5,4Mb/s
UMTS	384kb/s	384kb/s
EDGE	233,6kb/s	58,4kb/s
GPRS	80kb/s	20kb/s
5G	600Mb/s	60Mb/s

b) przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Dostawcę usług technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):

Rodzaj technologii mobilnej	Szacunkowa maksymalna prędkość pobierania danych	Szacunkowa maksymalna prędkość wysyłania danych
5G	600Mb/s	60Mb/s
LTE-Advanced	300Mb/s	50Mb/s
LTE	150Mb/s	50Mb/s
HSPA+	42Mb/s	5,4Mb/s
UMTS	384kb/s	384kb/s
EDGE	233,6kb/s	58,4kb/s
GPRS	80kb/s	20kb/s
5G	600Mb/s	60Mb/s

- warunkach z uwzględnieniem różnych, realnych okoliczności faktycznych korzystania z usługi.
- Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki:

- Czynniki niezależne od Dostawcy usług, na które Dostawca usług nie ma wpływu takie jak czynniki zależne od poszczególnych dostawców treści, aplikacji i usług występujące na ich serwerach,
- Parametry Urządzenia Wifi, komputera lub telefonu Abonenta, w szczególności parametry procesora, pamięci, aktualnie zainstalowanego oprogramowania, ustawień Karty SIM pracy innych usług lub aplikacji w tle;
- Obciążenie sieci spowodowane wystąpieniem znacznego natężenia transmisji danych pochodzącego od innych użytkowników Sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników Usług,
- warunki atmosferyczne takie jak np. burze, wzmożone opady śniegu, deszczu, gradu,
- lokalizacji Urządzenia Abonenta w tym np. odległość od stacji bazowej, aktualne obciążenie danej stacji nadawczo odbiorczej, zakłócenia innych urządzeń

wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne, pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi np. ściany.

- W przypadkach stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetowej na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług a wykonaniem gwarantowanym w niniejszym Regulaminie, rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy w rozumieniu przepisów prawa. Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje w takiej sytuacji uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami Rozdziału VIII niniejszego Regulaminu.

Dział XIII Usługa TV Kablowej

§ 62

- Dostawca usług w ramach Umowy świadczy usługi telewizyjne, na które składają się:
 - udostępnianie kodowanych programów telewizyjnych pogrupowanych w Pakiety,
 - Instalacja, tj. przyłączenie pojedynczego Zakończenia sieci w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z tej Sieci,
 - Instalacja końcowa, na którą składają się jednorazowe czynności:
 - podłączenie Urządzenia końcowego do Sieci,
 - konfiguracja Urządzenia dostępowego;
 - usługi dodatkowe określone w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Dodatkowym, Cenniku.
- Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Korzystny.
- W ramach Pakietu, Dostawca usług zobowiązuje się do udostępniania programów telewizyjnych oraz ew. innych usług wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (programy i usługi gwarantowane). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, Regulaminie dodatkowym bądź ofercie Dostawcy usług. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi dodatkowych programów lub usług, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako usługi dodatkowe i niegwarantowane, według uznania Dostawcy usług. Takie dodatkowe programy lub usługi mogą być także, według uznania Dostawcy usług zmieniane lub wyłączone.
- Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie programów lub świadczeń gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności na zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

§ 63

- W ramach opłaty abonamentowej Abonent może korzystać z wyłącznie jednego urządzenia końcowego. Przyłączenie kolejnego urządzenia końcowego do sieci Dostawca usług następuje na zasadach określonych w § 17 Regulaminu.
- W celu przyłączenia kolejnego urządzenia końcowego Dostawca usług udostępni Abonentowi, za opłatą kolejne urządzenie dostępowe (STB). Warunki korzystania z dodatkowego STB określa Regulamin Dodatkowy.

Dział XIV Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 64

- Abonent obowiązany jest poinformować Dostawcę usług o zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia wystąpienia tych zmian, pod rygorem zawieszenia świadczenia usług do czasu otrzymania aktualnych informacji.
- Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Dostawcy usług o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego, jak również innych postępowań takich jak postępowanie egzekucyjne, likwidacyjne, które mogłyby mieć wpływ na wykonanie Regulaminu i Umowy przez Abonenta.

§ 65

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (j.t. Dz.U. z 2017r., poz. 459), ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221). i wydanych na jego podstawie rozporządzeń, ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 683), ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 470).

§ 66

Regulamin obowiązuje dla Umów i Aneksów zawartych od dnia 10.11.2024 r.

.....
Miejscowość, data

.....
.....
/Imię i nazwisko, adres/

Metrosan Sp. z o.o.
ul. Królowej Bony 4
38-500 Sanok

**Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej
na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Niniejszym ja poniżej podpisany oświadczam, iż na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30.05.2014 r.
o prawach konsumenta(Dz. U.z 2014., poz. 827) odstępuję od umowy z dnia dotyczącej
świadczenia usługi

.....
/podpis/