

Regulamin

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Enter T&T Sp. z o.o.

Dział I. Definicje

§ 1. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej mająca zdolność prawną będąca stroną umowy zawartej z Operatorem w formie pisemnej albo w sposób dorozumiany.
2. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej albo w sposób dorozumiany w drodze czynności faktycznych gdy zapłata za usługi telekomunikacyjne następuje w formie przedpłaty,
3. **Zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Abonenta w sposób dorozumiany** – zarejestrowanie konta na profilu użytkownika freemove.eu z jednoczesnym przeniesieniem numeru z sieci innego operatora do sieci Operatora.
4. **Cennik** – cennik Usług Telekomunikacyjnych Operatora stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, dostępny na stronie internetowej Operatora lub po zalogowaniu się na profilu Użytkownika.
5. **Kanały Zdalne** – konta SIP umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem lub Użytkownikiem a Operatorem na odległość z wykorzystaniem protokołu IP – SIP.
6. **Hasło** – poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług online.
7. **Numer Abonenta** – numer przeniesiony przez Abonenta do sieci Operatora z sieci innego Operatora.
8. **Numer PSTN** – numer zakresu krajowego zakresu numeracyjnego sieci komórkowej lub stacjonarnej innego operatora lub numer międzynarodowy, któremu Abonent lub Użytkownik nadaje prawo dostępu do konta Użytkownika.
9. **Przeniesienie numeru** – zachowanie numeru przez Abonenta przy zmianie operatora usługi.
10. **Regulamin** – Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora udostępniony na stronie internetowej Operatora, przekazywany Abonentowi wraz z umową, oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi na każde jego żądanie w formie elektronicznej
11. **Usługa** – usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego świadczona Abonentowi przez Operatora.
12. **Użytkownik końcowy** – podmiot korzystający z usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb.
13. **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, za który wystawiana jest faktura VAT za zrealizowane usługi telekomunikacyjne;
14. **Awaria** - przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
15. **Urządzenie Abonenckie** - urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.
16. **Planowane Prace** - działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
17. **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie usług Operatora lub korzystająca z tych usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

Dział II Postanowienia ogólne

§ 2. Regulamin

Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1648 z późn. zm.), zwanej dalej “Prawem telekomunikacyjnym”.

§ 3. Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez Enter T&T spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 104, 60-307, Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000482496, o numerze NIP: 779-241-73-79, zwaną dalej „Operatorem” albo „Enter T&T”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (numer wpisu: 10688).
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług.

3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Operator oświadcza, że posiada stosowne zezwolenia do świadczenia usług telekomunikacyjnych i jest wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 10688.

Dział III. Umowa

§ 4 Zawarcie Umowy

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującym prawem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonane usługi określonych w cenniku, zgodnie z obowiązującym Abonenta okresem rozliczeniowym oraz przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy.

2. Regulamin i cennik są nieodpłatnie przekazywane wraz z umową Abonentowi jak również umieszczone na stronie internetowej Operatora.

3. Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera się w formie pisemnej lub w drodze czynności faktycznych w sytuacji gdy za usługi następuje odpłatność w formie usługi płatnej z góry.

4. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.

5. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika lub przedstawiciela.

6. Abonent będący Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z2020 r. poz. 287 z późn. zm.), może od niej odstąpić bez podania przyczyn w terminie 14 dni od zawarcia Umowy składając osobiście w siedzibie Operatora lub listownie na adres korespondencyjny Operatora z dopiskiem „odstąpienie od umowy” stosowne oświadczenie na piśmie. W takim wypadku Umowa jest uważana za niezawartą. Konsument zobowiązany jest do zwrotu wszystkiego, co otrzymał od Operatora w związku z Umową, w terminie niezwłocznym, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od daty odstąpienia od Umowy.

7. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Abonenta będącego osobą fizyczną tożsamości i aktualnego miejsca zamieszkania, a w przypadku pozostałych Abonentów statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby.

8. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym. Przedstawiciel lub pełnomocnik Abonenta zobowiązany jest okazać dowód osobisty.

9. Umowa Operatora z Abonentem jest zawierana na czas nieokreślony. Każda ze stron może wypowiedzieć umowę za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia.

10. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:

a) stały dostęp do Sieci Operatora;

b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;

c) podstawową obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych wskazanych w Cenniku oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

11. W ramach Umowy, Operator zapewnia dodatkowo płatne usługi serwisowe wskazane w Cenniku.

12. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres Rozliczeniowy. Jeden pełny Okres Rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

§ 5. Odbiór techniczny

1. Po zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Operator dokona przyłączenia Abonenta do Sieci Telekomunikacyjnej Operatora. Po przyłączeniu odbędzie się odbiór techniczny w celu sprawdzenia poprawności dokonanego przyłączenia.

2. Operator dopuszcza odbiór techniczny poprzez przesłanie Abonentowi, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Abonenta podany w umowie, oświadczenia o przystąpieniu do odbioru technicznego. W odpowiedzi Abonent potwierdza, że usługa telekomunikacyjna jest świadczona zgodnie z zawartą umową i Regulaminem przesyłając oświadczenie o dokonaniu odbioru technicznego za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@enteroperator.pl

3. Operator dopuszcza również dokonanie odbioru technicznego, w ten sposób, że u Abonenta zostanie wykonane pierwsze połączenie telefoniczne.

§ 6. Odmowa zawarcia umowy

1. Operator może odmówić Abonentowi zawarcia Umowy w wyniku:

- 1) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym, w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tj. Dz. U. z 2021 r. poz. 2057);
- 2) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
- 3) niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w Umowie i Regulaminie;
- 4) gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;
- 5) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu.

2. Operator może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy.

3. Z Abonentem co do którego dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, Operator może zawrzeć Umowę, pod warunkiem złożenia przez niego jednorazowej kaucji w wysokości uzgodnionej przez strony Umowy, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

5. Kaucja ulega niezwłocznie zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Operator nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet wymagalnych opłat należnych Operatorowi z tytułu Umowy lub kar umownych.

Dział IV. Wygaśnięcie i Zmiana Umowy

§ 7. Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień § 6,
- 2) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta,
- 3) wykreślenia Abonenta nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji,
- 4) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy - Kodeks spółek handlowych;
- 5) utraty tytułu prawnego do nieruchomości lub lokalu, o ile w terminie 30 dni Abonent nie złoży zamówienia wskazującego inne miejsce instalacji zakończenia sieci,
- 6) nieudostępnienia przez Abonenta nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania zakończenia sieci po dwukrotnie uzgodnionych z Operatorem terminach lub w ciągu miesiąca od dnia powiadomienia Abonenta o dacie instalacji zakończenia sieci,
- 7) niewpłacenia przez Abonenta kaucji, o której mowa w § 6 ust. 5 niniejszego Regulaminu.

2. W przypadku wygaśnięcia Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, odpowiadającą stosunkowi okresu, który upłynął od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, do całego okresu umowy. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Umowie oraz Regulaminach.

§ 8. Zmiana Umowy.

1. Rozwiązanie lub zmiana Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności takiej zmiany, chyba że Umowa lub Regulamin stanowią inaczej.

2. Z zastrzeżeniem § 9 niniejszego Regulaminu każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.

Dział V. Obowiązki Operatora

§ 9. Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi na zasadach określonych w niniejszej Umowie oraz w Regulaminie właściwym

dla każdej z usług świadczonych na podstawie niniejszej umowy.

2. Operator doręcza na piśmie abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z zastrzeżeniem ust. 5.

3. Operator doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 4, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z zastrzeżeniem ust. 5.

4. Operator podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych - z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

5. Abonent niebędący stroną umowy zawartej na piśmie w celu otrzymywania, określonych w ustawie przypadkach, informacji i zawiadomień, może udostępnić dane:

1) w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną:

a) imię i nazwisko,

b) numer ewidencyjny PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru ewidencyjnego PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,

c) adres korespondencyjny;

2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną: a) nazwę,

b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP, lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim,

c) siedzibę i adres korespondencyjny.

6. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 4 niniejszego Regulaminu, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

7. Abonent wskazany w ust. 1 i 2 ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian Umowy lub Regulaminu do dnia wejścia przedstawionych przez Operatora zmian w życie.

8. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonenta, który nie wypowiedział Umowy.

9. Operator przewidział następujący sposób przekazywania Abonentom informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

Dział VI Rodzaje i Zakres Świadczonych Publicznie Dostępnych Usług Telekomunikacyjnych

§ 10. Warunki i parametry świadczenia usług

1. Na warunkach określonych w Umowie oraz w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych wymienionych w ust. 2.

2. Usługi telekomunikacyjne objęte Umową, zwane dalej Usługami obejmują: usługę przyłączenia do sieci, usługę telefoniczną, usługę transmisji głosu, usługę dostępu do Internetu stacjonarnego.

3. Strony określają parametry techniczne usług na SIP, SIP/PRA, SIP/BRA, SIP/PSTN

§ 11 Usługa Wirtualna Centrala

1. Usługa Wirtualna Centrala umożliwia Abonentowi globalne zarządzanie wszystkimi numerami DDI Abonenta (numer abonenta) oraz kontami SIP Abonenta.

2. Operator udostępnia bezpłatny dostęp do interfejsu w ramach Usługi wskazanej w § 10 ust. 1 Abonentowi posiadającemu przynajmniej jeden numer DDI w sieci Operatora. Dostęp do Usługi możliwy jest za pomocą bezpiecznego połączenia HTTPS poprzez hasło znane wyłącznie użytkownikowi.

3. W celu zachowania najwyższej jakości realizowania połączeń głosowych z wykorzystaniem Usługi Wirtualna Centrala internetowej transmisji dźwięku SIP, Operator i użytkownik po swojej stronie zapewnią wystarczającą wydajność łącza.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe wykonanie Usługi będące wynikiem przepustowości Internetu Abonenta

5. Abonent otrzymując pełen dostęp do swojego profilu wirtualnej centrali bierze odpowiedzialność za wprowadzone ustawienia i zmiany.

6. Operator nie ogranicza ilości kanałów dla ruchu przychodzącego do użytkownika.
7. Operator ma prawo do częściowego lub całkowitego zawieszenia usługi w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta Prawa Telekomunikacyjnego bądź regulaminu Operatora.
8. Operator pozostawia sobie prawo do indywidualnego ograniczenia ilości kanałów dla ruchu wychodzącego szczególnie po stwierdzeniu łamania przez Abonenta Regulaminu lub Umowy, Prawa Telekomunikacyjnego oraz w przypadku stwierdzenia niskiego salda profilu Abonenta.
9. Całkowite ograniczenie usług połączeń wychodzących następuje automatycznie po osiągnięciu zerowego salda profilu Abonenta.
10. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania usług specjalnych w tym usług o tzw. Opłacie płatności, a także do nie realizowania połączeń alarmowych. Połączenia alarmowe mogą być realizowane przez operatora jedynie po stwierdzeniu, że użytkownik wykorzystuje telefon, numery, konta SIP na terenie kraju oraz jeśli jego dane w tym położenie geograficzne jest zarejestrowane w wirtualnej centrali.
11. Abonent może identyfikować połączenia wychodzące z dostępnych numerów DDI.
12. Zarządzanie pełnym profilem odbywa się pod adresem <https://online.freehalo.eu>.
13. Użytkownik może wykorzystywać wirtualną centralę freehalo.eu w dowolny przez siebie sposób o ile nie narusza to postanowień Umowy i Regulaminu.
14. Operator nie pobiera opłaty za Usługę Wirtualna Centrala z zastrzeżeniem ust. 16.
15. Usługa specjalna obejmuje muzyki na czekanie z listy Operatora oraz indywidualną zapowiedź IVR udostępniana przez Operatora na warunkach określonych w Cenniku.
16. Operator zastrzega sobie prawo na nie wyrażenie zgody na zainstalowanie w indywidualnym profilu użytkownika innej muzyki na czekanie bądź innej zapowiedzi IVR od użytkownika.

§ 12. Usługa Doładowanie za Odebranie:

1. Usługa Doładowanie za Odebranie jest dostępna bezpłatnie dla Abonenta korzystającego z Usługi Wirtualna Centrala i dostępna jest wyłącznie dla połączeń przychodzących do profilu centrali użytkownika spoza sieci operatora.
2. Usługa Doładowanie za Odebranie umożliwia Abonentowi zbieranie jednostki płatniczej – 1 zł. brutto doładowania za każde 100 minut połączeń przychodzących spoza sieci Operatora lub jego części za zakończone połączenia przychodzące na profil Abonenta zgodnie z zasadami rozliczania określonymi w § 12 ust. 5 niniejszego Regulaminu. Za zakończenie połączenie uznaje się połączenie, które zostało zainicjowane poza siecią operatora i zakończone w sieci operatora w danym okresie rozliczeniowym.
3. Raz na dobę Operator zlicza wszystkie minuty połączeń przychodzących do sieci Operatora na profil Abonenta.
4. Okresem rozliczeniowym Usługi Doładowanie za Odebranie jest okres dobowy, w którym połączenie zostało zakończone.
5. Zasady rozliczania środków w ramach Usługi Doładowanie za Odebranie:
 - 1) 100 min odebranych rozmów spoza sieci Operatora doładuje profil Abonenta jednostką płatniczą w wysokości 1 zł. Brutto.
 - 2) Maksymalna wysokość doładowania nie może przekroczyć łącznie 20 zł brutto (20 jednostek).
 - 3) Maksymalny okres, w jakim Abonent powinien wykorzystać jednostki płatnicze zgromadzone w ramach Usługi Doładowanie za Odebranie wynosi 12 miesięcy od ich zapisania w profilu Abonenta. Jednostki płatnicze niewykorzystane we wskazanym okresie przepadają.
 - 4) Abonent zebrane w ramach Usługi Doładowanie za Odebranie jednostki płatnicze może wymienić wyłącznie na zakup innych Usług Operatora.
6. Operator ma prawo zablokować zgromadzone jednostki płatnicze, w przypadku stwierdzenia, że zostały one zgromadzone przez Abonenta w wyniku nadużyć i działają na szkodę Operatora lub innych operatorów, w szczególności w przypadku stwierdzenia przez Operatora niesymetrycznego rozkładu ruchu.
7. Jeśli w momencie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy na koncie Abonenta pozostaną niewykorzystane środki, są one wykorzystywane wyłącznie na połączenia wychodzące lub za zgoda Operatora na inne usługi świadczone przez Operatora według stawek uzgodnionych z Abonentem.

§ 13. Usługa SMS Info

1. Zawarcie przez Abonenta Umowy jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na powiadamianie przez Operatora informacją SMS o Usługach dostępnych u Operatora, szczególnie o każdorazowym doładowaniu profilu konta Abonenta, o niebezpiecznie niskim saldzie profilu konta Abonenta, zalogowaniu się na profil Abonenta oraz innych informacjach uznanych przez Operatora jako istotne dla prawidłowego wykonania Usługi.

2. Usługa SMS Info jest wysyłana codziennie w godzinach 09:00-22:00. Operator zastrzega sobie prawo do wysyłania wiadomości SMS wskazanych § 11 ust. 1 niniejszego Regulaminu w innych godzinach niż skazane w § 11 ust. 2 niniejszego Regulaminu, jeżeli Operator uzna to za niezbędne dla wykonania Usługi.

3. Wiadomości SMS wysyłane są na wskazany w profilu konta Abonenta polski numer komórkowy. Operator określa Usługę SMS Info jako pakiet informacji tekstowych wysyłanych do Abonenta, zgodnie z opłatą określoną w Cenniku.

§ 14. Usługa Numeracja Międzynarodowa:

1. Usługa Numeracja Międzynarodowa polega na świadczeniu stacjonarnej usługi telekomunikacyjnej udostępnionej Abonentowi z innymi Abonentami za granicą Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Numer Stacjonarny jest dostępny dla połączeń wychodzących oraz przychodzących w Obszarze Świadczenia Usługi.

3. Przydzielony Numer stacjonarny definiowany jest na platformie.

4. Aby aktywować Usługę należy wysłać wiadomość sms pod numer 881554554.

5. Na podstawie podanego w wiadomości sms adresu email zostanie przyznana przez Operatora właściwa numeracja Abonenta oraz zostanie przydzielony Numer Stacjonarny z numerem kierunkowym odpowiadającym Strefie Numeracyjnej Abonenta.

6. Operator świadczy usługę numerów międzynarodowych na określonych zasadach:

a) Abonent posiada możliwość zakupu numeru/ów z kraju/ów, które są dostępne na stronie internetowej www.freehalo.eu. Operator każdorazowo indywidualnie potwierdza możliwość zakupu takiego numeru i nie ponosi odpowiedzialności w przypadku braku możliwości zrealizowania zlecenia. Jeśli w takim przypadku została dokonana wpłata na zakup takiego numeru użytkownik ma prawo otrzymać inny numer np. z innej strefy numeracyjnej danego kraju lub innego kraju albo otrzymać zwrot pieniędzy;

b) Abonent zobowiązuje się do przestrzegania prawa także w kraju, z którego wykorzystuje numer w innym przypadku operator nie ponosi odpowiedzialności za jego zablokowanie;

c) Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie numeru międzynarodowego z przyczyn nie leżących po stronie Operatora;

d) okresem rozliczeniowym opłaty za utrzymanie numeru międzynarodowego jest okres liczony od dnia włączenia takiego numeru do dnia poprzedzającego ten dzień w kolejnym miesiącu kalendarzowym;

e) w celu zachowania ciągłości utrzymania numeru międzynarodowego Abonent zobowiązany jest do dokonywania opłaty za używanie tego numeru w okresie nie późniejszym niż 7 dni przed kolejnym cyklem rozliczeniowym

f) Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie numeru międzynarodowego także w przypadku nie opłacenia tej usługi przez Abonenta co w konsekwencji skutkować może skasowaniem takiego numeru oraz późniejszym brakiem jego dostępności;

g) Operator w niektórych przypadkach pobiera opłatę aktywacyjną takiego numeru określoną w cenniku zamieszczonym na stronie www.freehalo.eu.

§ 15 Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego

1. Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego umożliwia Abonentowi uzyskanie stacjonarnego dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług, a także ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Dokumentów Abonenckich mogą wprowadzać szczególne ograniczenia w tym zakresie.

2. Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego jest świadczona pakiecie taryfowym wybranym przez Abonenta, przez całą dobę, przy pomocy Terminala spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfikacji Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.

3. Dostawca udziela Abonentowi wsparcia informacyjnego w zakresie weryfikacji czy dany Terminal/Komputer jest odpowiedni do prawidłowego korzystania z Usług – za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

4. Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego Dostawcy nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (osobno dla każdego Terminala):

a. usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

b. przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

c. oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

d. oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

e. oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- f. rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - g. gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
5. Dostawca gwarantuje, że parametry Usługi obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z usług wskazanych w ust. 4.
6. Dostawca posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:
- a. minimalna, którą Dostawca zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 50% prędkości maksymalnej;
 - b. zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby;
 - c. deklarowana, którą Dostawca posługuje się w działalności marketingowej, Dokumentach Abonenckich, równa prędkości maksymalnej;
 - d. maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.

Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.

7. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń (w szczególności routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu).

8. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 4.

9. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Dokumentów Abonenckich (w szczególności określonych w ust. 10-11 poniżej), Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

10. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Dostawca stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

11. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

- a. zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;
- b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Sprzętu;
- c. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

12. Na zasadach określonych w przepisach prawa Dostawca może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

13. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, w szczególności wyższą przepustowość usługi dostępu do Internetu w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie jak i wycofanie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy abonenckiej, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy abonenckiej.

14. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 6, Abonentowi przysługują środki opisane w § 15 oraz § 21.

15. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta;
- b. zabezpieczenie Terminala oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich;
- c. uzyskanie dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego Abonenta przez osoby trzecie, chyba że uzyskanie tego dostępu było zawinione przez Dostawcę (Dostawca w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w

związku z utratą lub ujawnieniem przez Abonenta hasła dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego).

Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają zobowiązań Dostawcy określonych w § 10 ust. 4-6 oraz określonych w Kodeksie cywilnym zasad odpowiedzialności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług.

17. Jeżeli aktualna oferta Dostawcy to przewiduje, Dostawca może zapewnić Abonentowi świadczenie Usług dodatkowych poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego. Warunki korzystania z takich Usług dodatkowych określać będzie Umowa. Regulamin stanowi regulamin w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Korzystanie z tych Usług dodatkowych następuje przy użyciu komputera osobistego o parametrach nie gorszych niż opisane w ust. 3. Dostawca zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.

18. Dostawca uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Dostawcy w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług (z zastrzeżeniem szczególnych uprawnień Abonenta określonych w § 16).

§ 16. Zachowanie ciągłości usług dostępu do Internetu przy zmianie dostawcy.

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy dostawca aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą, potwierdzonym niezwłocznie na Trwałym nośniku. Dotychczasowy dostawca jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.

2. Abonent powiadomi Dostawcę o zamiarze zawarcia z nim Umowy z wykorzystaniem prawa określonego w ust. 1.

3. Za czynności związane z realizacją prawa Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu nie pobiera się opłat od Abonenta.

4. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Dostawcy działającego jako dotychczasowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje od Dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych u Dostawcy.

5. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Dostawcy działającego jako nowy dostawca tej usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych u dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.

6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i 5, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu aktywacji usługi dostępu do Internetu uzgodnionego przez nowego dostawcę z Abonentem do dnia rozpoczęcia świadczenia tej usługi przez nowego dostawcę.

7. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, w ramach której Dostawca zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy abonenckiej. Prawo powyższe nie obejmuje usługi poczty elektronicznej sprzedawanej jako usługa odrębna od usługi dostępu do Internetu.

8. Realizacja uprawnień Abonenta w zakresie zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu może być czasowo zawieszona lub ograniczona w drodze decyzji Prezesa UKE.

9. W przypadku wydania przez upoważniony organ: aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych (pod jakąkolwiek nazwą) mających wpływ na realizację prawa określonego w ust. 1, Dostawca jest upoważniony do dokonania jednostronnej zmiany warunków Umowy (z zachowaniem wymogów oraz procedur przewidzianych prawem i Umową) w zakresie wynikającym z treści tego aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych.

§ 17 Oferta Abonamentowa

1. W stosunku do Abonentów nie będących osobami fizycznymi Operator zastrzega sobie prawo do zmiany oferty na Ofertę Abonamentową.

2. Możliwość zamiany oferty na Ofertę Abonamentową nie dotyczy tych Abonentów, którzy obowiązani są do stosowania ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2004 Nr 19, poz. 177 ze zm.).

3. Umowa obejmująca Ofertę Abonamentową jest zawierana na czas określony, nie dłuższy niż 24 miesiące. Okres na jaki umowa została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu o kolejne 12 miesięcy, jeśli Abonent nie dokona wypowiedzenia umowy, co najmniej na miesiąc przed końcem okresu na jaki umowa została zawarta.

4. Opłata abonamentowa jest uiszczana z góry za kolejny okres rozliczeniowy w terminie do końca okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres rozliczeniowy, którego dotyczy uiszczana opłata abonamentowa.

5. Umowa może być zawarta w formie elektronicznej z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie internetowej

online.freehalo.eu osiągalnej po dokonaniu rejestracji.

6. Uiszczenie przez Abonenta opłaty abonamentowej przed upływem terminu płatności powoduje uruchomienie Abonentowi dostępu do Usługi Doładowanie za Odebranie na czas trwania okresu rozliczeniowego, którego dotyczyła terminowo uiszczona opłata abonamentowa.

7. W przypadku opóźnienia w opłacaniu opłaty abonamentowej wynoszącego co najmniej 21 dni Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania konta Abonenta do czasu opłacenia przez Abonenta zaległej opłaty abonamentowej oraz wszelkich innych kosztów, jeżeli koszty takie w danym przypadku występują.

8. Nałożenie przez Operatora blokady, o której mowa w ust. 5 i 6 nie zwalnia Abonenta z Opłat.

9. Operator na wniosek Abonenta może warunkowo odblokować konto na okres nie dłuższy niż 7 dni, pod warunkiem, że Abonent zadeklaruje opłacenie wszystkich zaległych opłat abonamentowych w tym terminie.

10. Operator zastrzega sobie prawo do udzielenia Abonentowi indywidualnej ulgi w przypadku nawiązania przez Abonenta umowy na czas określony.

11. Operator każdorazowo powiadomi Abonenta o wielkości udzielonej ulgi poprzez umieszczenie informacji o wielkości udzielonej ulgi w profilu Abonenta.

§ 18. Wykorzystywanie zasobów numeracyjnych Operatora

1. Zasoby numeracyjne Operatora to zakresy numeracyjne przydzielone Operatorowi przez Urząd Komunikacji Elektronicznej na wniosek Operatora.

2. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania wykorzystywanego przez Abonenta numeru DDI lub konta SIP w przypadku stwierdzenia: wykorzystywania konta SIP lub numeru DDI do sztucznego generowania ruchu, kierowania do sieci Operatora ruchu z sieci innych operatorów lub podejrzenia takiego procederu, braku wykorzystywania używanego numeru.

3. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że Abonent wykorzystywał przydzielone mu konto SIP lub zewnętrzny numer DDI do zakańczania połączeń z sieci innych operatorów, Operator zastrzega sobie prawo do wystąpienia na drogę sądową przeciwko Abonentowi.

4. Operator zapewnia bezpłatne używanie numeru DDI przyznanego Abonentowi, gdy ten w ciągu roku kalendarzowego wykona lub odbierze 30 minut rozmów telefonicznych. W innym przypadku Operator może pobrać z konta profilu użytkownika opłatę w wysokości 1 zł. Jeśli konto profilu użytkownika nie posiada takich środków Operator ma prawo zablokowania numeru.

5. Operator pozostawia sobie także prawo do zablokowania numeru DDI, konta SIP lub całego profilu użytkownika w przypadku stwierdzenia braku wykorzystywania przez użytkownika tych zasobów przez okres dłuższy niż 120 dni.

§ 19. Przeniesienie numeru do sieci Operatora

1. Przeniesienie numeru do sieci Operatora i dalsze jego wykorzystywanie w sieci operatora odbywa się na następujących warunkach:

a) Abonent pozostaje właścicielem przeniesionego do sieci Operatora numeru i w każdej chwili ma prawo przenieść z sieci Operatora do innej sieci;

b) Abonent nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek wpłat mających na celu utrzymanie konta użytkownika w sieci operatora;

c) przeniesienie numeru do sieci Operatora jest bezpłatne;

d) wszystkie środki znajdujące się na profilu konta Abonenta są bezterminowo do wykorzystania na połączenia wychodzące poza sieć Operatora;

e) w przypadku przeniesienia numeru do sieci innego Operatora profil konta Abonenta zostanie zablokowany lub usunięty.

§ 20. Szczegółowe zasady przeniesienia numeru.

Jeśli strony nie postanowiły inaczej wypełnienie dokumentów przeniesienia numeru do sieci Operatora odbywa się na następujących zasadach:

1. Abonent za pomocą interfejsu <https://np.freehalo.eu> samodzielnie wypełnia dokumenty przeniesienia numeru do sieci operatora.

2. Abonent zobowiązuje się do prawidłowego wypełnienia dokumentów zachowując szczególną staranność podczas wprowadzania danych.

3. Abonent decydując się na przeniesienie numeru/ów do sieci Operatora wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Operatora, a Operator zapewnia mu dostęp do tych danych w swojej bazie.

4. Wypełniając formularz przeniesienia numeru Abonent oświadcza, że wprowadzane przez niego dane są prawdziwe.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie przeniesienia numerów z winy nieumyślnej Operatora za wyjątkiem

okoliczności spowodowanych wyłącznie z winy umyślnej Operatora.

6. W przypadku, gdy dane zamieszczone we wniosku o przeniesienie numeru nie są zgodne z danymi, które są zarejestrowane u dotychczasowego dostawcy usług, to przeniesienie numeru nie dojdzie do skutku, za co Operator nie ponosi za to odpowiedzialności.

7. Dotychczasowy dostawca usług może uzależnić przekazanie przenoszony numeru, od spełnienia warunków przeniesienia zawartych w jego regulaminie przenoszenia numeru, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności.

8. Przerwanie procesu przeniesienia numeru może nastąpić w trybie złożenia odpowiedniego oświadczenia woli u dotychczasowego dostawcy usług lub u nowego dostawcy najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru.

9. Abonent po otrzymaniu przesłanych na wskazany przez niego w formularzu przeniesienia numeru e-mail dokumentów, zobowiązany jest do wydrukowania tych dokumentów przynajmniej w jednym egzemplarzu, złożenie czytelny podpis w wskazanych miejscach, a następnie wysłanie na wskazany przez operatora na stronie www.freehalo.eu adres korespondencyjny.

10. Operator rozpoczyna procedurę przeniesienia numeru do swojej sieci dopiero po otrzymaniu przesłanych dokumentów.

Dział VII. Cennik

§ 21 Opłaty

1. Wszystkie opłaty należne od Abonenta na rzecz Dostawcy powinny być regulowane na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na fakturze VAT stanowiącej podstawę tej płatności lub gotówkowo – w Biurze Obsługi Klienta. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy Dostawcy lub moment uiszczenia zapłaty gotówkowo w Biurze Obsługi Klienta.

2. Abonament i inne opłaty uiszczane okresowo, płatne są z góry w terminie 14 dni od otrzymania faktury. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług (w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne czy wiadomości SMS/MMS zrealizowane/wysłane poza limitem dla danego pakietu), uiszczane winny być z dołu, do ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone. Opłaty za Aktywację należne są w terminie 14 dni Szczegółowe regulacje w zakresie zasad uiszczania opłat określone są w Regulaminie.

3. Za wystawianie i przesyłanie e-faktur Operator nie pobiera dodatkowych opłat. W przypadku braku możliwości korzystania z elektronicznej faktury naliczana jest dodatkowa opłata w wysokości 10 zł brutto.

4. Abonament obejmuje:

a. w przypadku Usług telewizyjnej: opłatę z tytułu transmisji sygnału telewizyjnego, wraz ze wskazanymi w Umowie abonenckiej Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), jak również opłatę za Podstawową Obsługę Serwisową. Abonament w szczególności nie obejmuje opłaty aktywacyjnej, opłat za obsługę serwisową inną niż Podstawowa Obsługa Serwisowa, abonamentu radiowo-telewizyjnego, opłaty za udostępnienie Sprzętu oraz opłat za inne usługi Dostawcy, jeżeli Cennik lub Umowa wyraźnie przewidują, że podlegają one opłacie dodatkowej, innej niż Abonament;

b. w przypadku Usług dostępu do Internetu stacjonarnego: opłatę z tytułu dostarczania Sieci, opłatę z tytułu dostępu do Internetu wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile nie podlegają dodatkowej opłacie wskazanej w Cenniku), jak również opłatę za Podstawową Obsługę Serwisową. Abonament w szczególności nie obejmuje opłaty aktywacyjnej, opłaty przyłączeniowej, opłat za obsługę serwisową inną niż Podstawowa Obsługa Serwisowa, opłat za udostępnienie Sprzętu oraz opłat za inne usługi Dostawcy, jeżeli Cennik lub Umowa wyraźnie przewidują, że podlegają one opłacie dodatkowej, innej niż Abonament;

c. w przypadku Usług dostępu do Internetu mobilnego: opłatę z tytułu dostępu do Internetu mobilnego wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile nie podlegają dodatkowej opłacie wskazanej w Cenniku), jak również opłatę za Podstawową Obsługę Serwisową. Abonament w szczególności nie obejmuje opłaty aktywacyjnej, opłat za obsługę serwisową inną niż Podstawowa Obsługa Serwisowa oraz opłat za inne usługi Dostawcy, jeżeli Cennik lub Umowa wyraźnie przewidują, że podlegają one opłacie dodatkowej, innej niż Abonament.

§ 22 Cennik

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określają aktualne Cenniki Operatora. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie.

2. Operator określa w Cenniku wysokość opłat za przyłączenie Abonenta do sieci, za Usługi wskazane w Dziale VI niniejszego Regulaminu, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych.

3. Operator przewiduje możliwość prowadzenia negocjacji przy zawieraniu umowy z Abonentem dotyczących wysokości opłat określonych w Cenniku. Negocjacje mogą w szczególności obejmować możliwość udzielenia przez Operatora ulg lub promocji dla danego Abonenta.

4. Ulg lub promocje udzielone dla danego Abonenta mogą być określone kwotowo lub procentowo i polegać na obniżeniu opłaty określonej w Cenniku o określoną kwotę lub procent we wskazanym okresie lub na zwolnieniu Abonenta z obowiązku ponoszenia opłaty określonej w Cenniku we wskazanym okresie.

5. Wysokość udzielanych ulg lub promocji będzie każdorazowo uzależniona od okoliczności związanych z zawieraniem umowy.

6. Ostateczna cena za świadczone usługi, uwzględniająca udzielone dla danego Abonenta ulgi lub promocje wraz z wyliczeniem udzielonych ulg i promocji będzie wynikała z umowy lub załącznika do umowy stanowiącego jej integralną część.
7. Aktualny Cennik oraz koszty usług serwisowych innych niż Podstawowa Obsługa Serwisowa znajdują się w Serwisie Internetowym Dostawcy oraz w Biurach Obsługi Klienta Cennik jest dostarczany na żądanie Abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w § 9 ust. 5 nieodpłatnie wraz z Umową.
8. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz umieszcza na stronie internetowej Operatora treść każdej zmiany w Cenniku lub doręcza Abonentowi zmieniony Cennik z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
9. W przypadku braku akceptacji zmian Cennika, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej, nie później jednak niż do 14 dni od daty otrzymania powiadomienia. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.
10. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa wskazanego w ust. 6, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że konieczność podwyższenia cen następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
11. Operator nie pobiera opłaty abonamentowej, chyba że umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych stanowi inaczej, w szczególności umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych obejmuje Usługę Abonamentową, o której mowa w § 17.

Dział VIII. Zobowiązania Operatora wobec Abonenta

§ 23 Zobowiązania Operatora

- 1 Operator wyłącza swoją odpowiedzialność za szkody spowodowane z winy nieumyślnej Operatora i Operator ogranicza i ponosi odpowiedzialność tylko za szkody wyrządzone z winy umyślnej Operatora.
2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 1 Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty pośrednie. Ponadto Operator nie ponosi odpowiedzialności za bezpośrednią lub pośrednią utratę rzeczywistych lub przewidywanych zysków; pomniejszenie wartości firmy; lub utratę danych i/lub koszty odtworzenia danych.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych operatorów zagranicznych oraz sieciach innych operatorów.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż dostarczone przez siebie Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
5. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej. W przypadku telefonii internetowej Operator kieruje połączenia do jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla danych wskazanych przez Abonenta..
6. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie Abonenckie określone w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
7. Urządzenie Abonenckie udostępnione przez Operatora stanowi jego własność. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego.
8. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji w celu realizacji Usług określonych w Umowie. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej zgody Operatora.
9. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
10. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej.
11. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
 - b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
 - c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
 - d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
 - e) nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.

12. Abonent nie może udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej.

13. Jakość usług określa dokument Warunki jakości usług.

§ 24 Awaria

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług, w tym dostrzeżonych Awariach.
2. W ramach podstawowej obsługi serwisowej Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie Dni Roboczych (w godzinach od 08.30-16.30) od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o nim Abonenta.
3. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny, Abonent może żądać zapłaty obniżenia Abonamentu w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii.
4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje obniżenie Abonamentu nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
6. Rozliczenie obniżenia Abonamentu następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale XI Regulaminu w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia przez Operatora reklamacji. Rozliczenie związane z obniżeniem Abonamentu następuje poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta lub poprzez zapłatę kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi Klienta na wniosek Abonenta, w terminie 7 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę.
7. Operator zobowiązuje się do usunięcia wszelkich awarii leżących po jego stronie.
8. W celu skorzystania z usługi serwisowej należy skontaktować się z Operatorem wykorzystując jeden z następujących sposobów: nr telefonu 22 350 80 00, nr dostępny w sieci Operatora 8888, wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej Operatora boa@enteroperator.pl
9. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku, gdy nie został osiągnięty gwarantowany przez Dostawcę poziom jakości świadczonej Usługi.
10. Dostawca uprawniony jest do naliczenia opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, z tytułu usługi serwisowej niewchodzącej w zakres podstawowej obsługi serwisowej oraz interwencji serwisu technicznego z przyczyn, za które odpowiedzialności nie ponosi Operator.

Dział IX. Zobowiązania Abonenta względem Operatora.

§ 25. Zobowiązania Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się:
 - a) do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej Operatora;
 - b) do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem, zgodnie z umową i zgodnie z Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 - c) terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z Usług świadczonych przez Operatora;
 - d) niezwłocznego poinformowania Operatora o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub układowego;
 - e) niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy;
 - f) umożliwienia Operatorowi przeprowadzenia Planowanych Prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi;
 - g) zachowania haseł i kodów otrzymanych przez Operatora w poufności,
 - h) wykonywania co najmniej 30 minut rozmów telefonicznych przychodzących lub wychodzących poza sieć Operatora w ciągu jednego roku;
 - i) Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat oraz cen wymienionych w niniejszej Umowie, Cenniku Operatora oraz w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - j) Abonent zobowiązuje się do nienaruszania przepisów prawa polskiego i prawa międzynarodowego,

k) Abonent zobowiązuje się do niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego (kierowanie połączeń przez klientów samych do siebie; kierowanie połączeń nie w celu prowadzenia rozmowy, ale w celu uzyskania ciszy; kierowanie połączeń w celu nie prowadzenia rozmowy, ale w celu słuchania muzyki) w sieci i poza sieć Operatora.

2. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane usługi z jego urządzenia końcowego, niezależnie od tego kto zlecał usługę lub z niej korzystał.

3. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków określonych w ust. 1. Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania za szkody wyrządzone w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta lub podmioty za które Abonent odpowiada, obowiązków określonych w ust. 1. W przypadku stwierdzenia, że Abonent nie wykonuje bądź nienależyście wykonuje obowiązki określone w ust. 1, Operator wezwie pisemnie Abonenta do zaprzestania naruszeń oraz do naprawienia wyrządzonej szkody w wyznaczonym terminie. W razie bezskutecznego upływu terminu określonego w wezwaniu, Operator będzie uprawniony do wystąpienia na drogę sądową bez konieczności dalszego wzywania Abonenta.

4. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Operatora. Zasady dotyczące przenoszenia praw i obowiązków wynikających z Umowy są dostępne na stronie internetowej Operatora.

5. Po zakończeniu niniejszej umowy Abonent zobowiązuje się do zwrotu wszystkich urządzeń, w tym Urządzenia Abonenckiego, które otrzymał od Operatora przy zawarciu i w trakcie trwania umowy. Zwrot urządzeń nastąpi poprzez ich dostarczenie na adres Operatora na koszt i ryzyko Abonenta w terminie 14 dni od dnia zakończenia umowy. W przypadku niedokonania przez Abonenta zwrotu urządzeń w wyznaczonym terminie, Operator wezwie pisemnie Abonenta do zwrotu urządzeń stanowiących własność Operatora w wyznaczonym terminie. W razie bezskutecznego upływu terminu określonego w wezwaniu, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kwoty umożliwiającej odtworzenie Urządzenia Abonenckiego. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, w pierwszym roku korzystania z Usługi będzie równa podanej w Umowie lub Cenniku wartości Urządzenia Abonenckiego pomniejszonym o koszt amortyzacji w wysokości 5% wartości urządzenia za każdy pełny rok jego używania przez Abonenta.

6. Operator naliczy kary umowne w wysokości wskazanej w niniejszym przepisie w następujących przypadkach:

a. zniszczenie lub trwałe uszkodzenie urządzenia pozostawionego u Abonenta w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową w wysokości określonej w Cenniku odrębnie dla każdego urządzenia;

b. próby przełamania zabezpieczeń urządzenia, niezależnie od rodzaju zabezpieczeń oraz od tego czy próba ta zakończyła się powodzeniem czy niepowodzeniem – 5 000,00 zł za każdą próbę;

7. Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania w wysokości przewyższającej wysokość zastrzeżonych kar umownych.

Dział X. Płatności.

§ 26. Rachunek

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym.

2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.

3. Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

§ 27. Płatność

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności na rachunek bankowy Operatora numer w terminie określonym w Umowie.

2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym Rachunku.

3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.

4. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

Dział XI. Reklamacje

§ 28. Przedmiot Reklamacji

Reklamacje mogą być składane z tytułu:

1) niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,

2) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,

- 3) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- 4) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

§ 29. Procedura Reklamacyjna

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie wskazanych w § 24 pisemnie w siedzibie Operatora z dopiskiem „Reklamacja” (osobiście lub przesyłką pocztową) albo ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w jednostce Operatora.

2. Reklamacja powinna określać:

- a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
- e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- g) podpis Abonenta.

3. Reklamacja może zostać 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, czym Operator rozpatrujący

reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

4. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku.

5. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

6. Abonent ma prawo:

- a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
- b) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź odwołania od odpowiedzi na złożoną reklamację bądź też braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej lub odwołanie od odpowiedzi na złożoną reklamację zostało uwzględnione, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 Ustawy).

Dział XII. Tajemnica telekomunikacyjna

§ 30. Ochrona danych osobowych

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).

2. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Operatora w celu świadczenia Usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży Usług Operatora oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Operatora samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.

3. Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.

4. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, tzn. w szczególności umożliwia Abonentom dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie.

5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres siedziby Operatora wskazany w Umowie.

6. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia Usług w odrębnych regulaminach.

7. Abonent, przed umieszczeniem jego danych w spisie, jest informowany nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których jego dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

8. Dane osobowe posiadane przez Operatora zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, zwanym dalej „spisem”,

wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora powinny być ograniczone do:

- 1) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
- 2) nazwiska i imion Abonenta;
- 3) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi - w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania - w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

9. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 8 powyżej wymaga zgody Abonenta.

10. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.

11. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu publikacji spisu lub na potrzeby telefonicznej informacji o numerach.

§ 31. Obowiązek zachowania poufności.

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:

- a) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
- b) danych osobowych Abonenta;
- c) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
- d) identyfikacji, bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.

3. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego. Zakończenie Sieci udostępnione przez Operatora.

Dział XIV Zagrożenia

§ 32 Informowanie o zagrożeniach

1. Operator przewidział następujące sposoby przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych:

- a) przekazywanie informacji na konto online Abonenta
- b) na adres poczty elektronicznej wskazany Abonenta.

2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:

- a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
- b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
- c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
- d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
- e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług;
- f) informowaniu innych współpracujących z Operatorem przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujące się bezpieczeństwem;

g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

4. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, podejrzenia nadużyć telekomunikacyjnych oraz przypadków określonych w § 23 ust. 11 Regulaminu.

5. W przypadku wystąpienia po stronie Abonenta naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, podejrzenia nadużyć telekomunikacyjnych oraz przypadków określonych w § 23 ust. 11 Regulaminu, Operator może ograniczyć lub zawiesić realizację Usług na rzecz Abonenta o czym niezwłocznie poinformuje Abonenta. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn ograniczenia lub zawieszenia. Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód.

6. Operator może również zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:

a. jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego wezwania do uiszczenia wymagalnych należności w terminie nie krótszym niż 7 dni, zalega w zapłacie całości lub części należnych Operatorowi płatności, powyżej 7 dni od terminu płatności;

b. na wniosek Abonenta, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług

7. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usług, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 6 lit. a Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 Dni Roboczych od dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

8. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 1 raz do roku. Wniosek powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął termin jednego miesiąca od dnia złożenia wniosku o zawieszenie świadczenia Usług.

9. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym Ustawą.

10. Operator wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria.

11. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci:

a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, w tym procedury zarządzania ruchem w Sieci,

b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również w przypadkach opisanych w Umowie. Procedury te umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci, nie posiadają one negatywnego wpływu na jakość Usługi.

12. Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 1, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

13. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

14. Niezależnie od innych środków przewidzianych w Dokumentach Abonenckich, w przypadkach naruszenia przez Abonenta warunków Umowy, w zakresie w którym będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w zakresie dopuszczonym przepisami prawa Operator (lub operator Sieci) może dokonać eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, a także przerwać lub ograniczyć świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

15. Operator informuje, że objęta niniejszym Regulaminem Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego ze swej istoty nie zapewnia możliwości połączenia z numerami alarmowymi.

Dział XV. Postanowienia Końcowe.

§ 33 Przejęcie praw do lokalu

1. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz nabywcy praw do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do

wniosku winna stanowić pisemna zgoda nabywcy praw do Lokalu na przejście praw i obowiązków wynikających z Umowy.

2. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami Dokumentów Abonenckich. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

3. Operator zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejście praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Dokumentach Abonenckich, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy.

4. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy nastąpić może wyłącznie w przypadku braku zaległości Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług.

§ 34. Przeniesienie praw i obowiązków Abonenta.

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Operator wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku (o ile Cennik taką przewiduje). Przeniesienie praw i obowiązków musi nastąpić w czasie trwania Umowy.

2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy, jak również spełnienia innych warunków opisanych w Dokumentach Abonenckich.

§ 35. Warunki promocyjne.

1. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta (przed upływem okresu promocyjnego stanowiącego minimalny okres do skorzystania z warunków promocyjnych), Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezaakceptowanie przez Abonenta zmiany jej warunków proponowanych przez Operatora, w tym określonych w Regulaminie, albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, zmiany stawki podatku od towarów i usług lub gdy wynika to z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.

2. Kwota, o której mowa w ust. 1 powyżej płatna jest w terminie 7 dni od otrzymania faktury wystawionej przez Operatora.

§ 36 Przepisy końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.

2. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Operatora o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od daty dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną oraz zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.

3. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora.

4. Regulamin obowiązuje od dnia 16.04.2023r.