

☐ UMOWA ABONENCKA		☐ ANEKS DO UMOWY ABONENCKIEJ		NR UMOWY: FV/15/01/2017
		☐ uchyla dotychczasowe wcześniejsze Umowy	☐ zmienia dotychczasowe Umowy	NR ANEKSU:
Data zawarcia:	2025/01/01	Miejsce zawarcia [miejscowość]:		Kwidzyn

Niniejsza Umowa określa nasze i Twoje kluczowe prawa i obowiązki. Warunki świadczenia przez nas Usług określają dodatkowo także inne dokumenty (np. Regulaminy i Cenniki), które zbiorczo nazywamy „Dokumentacją umowną”. Lista Twojej Dokumentacji umownej znajduje się na końcu tej Umowy.

- Ten dokument określać będziemy w skrócie „**Umową**”. Dotyczy to także sytuacji, w której zmieniamy nim już zawartą wcześniej Umowę – czyli gdy zawieramy aneks (aneks w swojej istocie stanowi bowiem „**Umowę**” o zmianie innej Umowy - Umowy abonenckiej). Wszystko, co zawiera pole wyboru „☐” jest ważne jedynie wtedy, gdy takie pole wyraźnie zaznaczono znakiem X/ lub znakiem tzw. fajki ✓/ lub poprzez jego całkowite wypełnienie/■. Zaznaczenie takie musi widnieć na egzemplarzu Umowy należącym zarówno do Ciebie, jak i do nas.

DZIAŁ I – SZCZEGÓŁY DOTYCZĄCE TWOJEJ UMOWY

1. STRONY TEJ UMOWY I LOKAL.

Formalnie nazywamy się **Danar Wojtysiak Sp. Zoo.**, ale w skrócie możesz mówić nam „**DANAR**” [skrótowa nazwa Dostawcy]. My będziemy siebie samych nazywać: „**Dostawcą**”. Ciebie pozwolimy sobie nazywać: „**Abonentem**”.

**Nasze
(Dostawcy)
dane:**

Danar Wojtysiak Sp. z o.o., z siedzibą pod adresem ul. Grudziądzka 1, 82-500 Kwidzyn, numer KRS 0001124815., NIP 5811957119, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy w Kwidzynie, numer w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych 10433, kapitał zakładowy 158200,00 zł, wpłacony w kwocie 158200,00 zł, numer telefonu: 55 261 34 25, adres-email: biuro@danar.net.pl

**Twoje
(Abonenta)
dane:**

Imię (imiona) i nazwisko¹:	Piotr Kowalski, Paweł Nowak
Nazwa / firma²:	SuperFirma
PESEL/dokument tożsamości^{1,3}:	95111711217
NIP/REGON/KRS/inny numer^{2,4}:	NIP: 6391112233, REGON: 539553368
Adres Lokalu (świadczenia Usług):	ul. Marii Skłodowskiej-Curie 2/16, 48-100 Głubczyce poczta Testowice
Adres zamieszkania¹, adres siedziby lub prowadzenia działalności²:	ul. Zborowa 4/8, 11-222 Wioskowice,
Adres korespondencyjny^{5,7}:	ul. Josepha von Eichendorffa 4a/2, 47-400 Racibórz poczta Pocztownice
Telefon⁵:	320001100600111000
E-mail⁵:	kowalski@test.pl
Inne dane⁵:	
Osoba działająca za Ciebie²:	Julia Wiśniewska
Twój pełnomocnik⁶:	Julia Wiśniewska

¹ Podajesz, gdy jesteś Osobą fizyczną. Adres zamieszkania podajesz jeżeli jest inny niż Adres Lokalu.

² Podajesz, gdy nie jesteś Osobą fizyczną oraz gdy jesteś Osobą fizyczną i zawierasz Umowę bezpośrednio w związku z prowadzoną przez Ciebie działalnością gospodarczą lub zawodową. Adres siedziby/prowadzenia działalności podajesz jeżeli jest inny niż Adres Lokalu.

³ Jeżeli nie masz numeru PESEL, to podaj nam: nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego Twoją tożsamość. Jeżeli jesteś Cudzoziemcem, ale nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej (UE) ani państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym ani Konfederacji Szwajcarskiej – podaj nam proszę numer paszportu lub karty pobytu.

⁴ Numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze.

⁵ Podanie tych danych nie jest obowiązkowe. Jednak w niektórych przypadkach dane te mogą być niezbędne do świadczenia Ci Usługi lub dokonania danej czynności na Twoją rzecz – uprzedzimy Cię jednak o tym przed podaniem danych. **Natomiast podanie przez Ciebie wszelkich pozostałych danych jest niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy.**

⁶ Podaj, jeżeli działasz przez pełnomocnika.

⁷ Podajesz, jeżeli jest to adres inny niż adres zamieszkania, adres siedziby lub prowadzenia działalności.

2. PODSTAWOWE ZAŁOŻENIA UMOWY							
WYBRANA OFERTA/PROMOCJA		CZAS TRWANIA UMOWY (OKRES ZOBOWIĄZANIA)		TERMIN AKTYWACJI			
SUPER FIBER NET 2033		określony (24 cykli rozliczeniowych) tj. do dnia					
3. ZAKRES USŁUG OBJĘTYCH TWOJĄ UMOWĄ.							
☐ INTERNET /OPCJE USŁUGI OBJĘTE OKRESEM ZOBOWIĄZANIA				☐ USŁUGI DODATKOWE BEZ OKRESU ZOBOWIĄZANIA			
PAKIEŃ/PRĘDKOŚĆ		ABONAMENT*	NAZWA		ABONAMENT*		
Pobieranie: 10 Mb/s Wysyłanie: 2 Mb/s		Zgodny z harmonogramem opłat	SUPER FIBER NET 2033				
Adres zakończenia sieci (adres MAC lub adres IP):							
☐ INTERNET MOBILNY		NUMER TELEFONU	NUMER KARTY SIM		LIMIT DANYCH		
☐ TELEWIZJA /OPCJE USŁUGI OBJĘTE OKRESEM ZOBOWIĄZANIA				☐ USŁUGI DODATKOWE BEZ OKRESU ZOBOWIĄZANIA			
PAKIEŃ		ABONAMENT*	NAZWA		ABONAMENT*		
☐ USŁUGI MOBILNE				☐ USŁUGI DODATKOWE BEZ OKRESU ZOBOWIĄZANIA			
PAKIEŃ		ABONAMENT*	NAZWA		ABONAMENT*		
PRZYDZIELONY NUMER		NUMER KARTY SIM	PRZENIESIENIE NUMERU		NUMER TYMCZASOWY**	SPIS ABONENTÓW***	
			☐ Nie ☐ Tak			☐ Nie ☐ Tak	
Miesięczny próg kwotowy dla usług z dodatkowym świadczeniem (tzw. premium rate)****:			☐ 0 zł	☐ 35 zł	☐ 100 zł	☐ 200 zł	
☐ INNE USŁUGI LUB URZĄDZENIA							
NAZWA USŁUGI/RODZAJ URZĄDZENIA		OPŁATA MIESIĘCZNA		OKRES ZOBOWIĄZANIA			
* Całość Abonamentu (100%) stanowi opłatę za usługę komunikacji elektronicznej. ** Numer przydzielany do czasu przeniesienia przydzielonego numeru. *** Zaznaczenie „TAK” oznacza zgodę na umieszczenie identyfikujących Ciebie danych w spisach abonentów oraz w ramach usług informacji o numerach telefonicznych.							

4. PODSUMOWANIE WSZYSTKICH NALEŻNYCH OD CIEBIE OPŁAT Z TEJ UMOWY

AKTYWACJA	MIESIĘCZNA OPŁATA ZA UTRZYMANIE ŁĄCZA	POBRANE KAUCJE/PRZEDPŁATY	INNE
-----------	--	---------------------------	------

zł netto	1.00 zł netto		zł netto
WYSOKOŚĆ OPŁAT W OKRESIE ROZLICZENIOWYM W TRAKCIE OKRESU ZOBOWIĄZANIA:		1 zł netto	
Tyle zapłacisz każdego miesiąca za korzystanie z Usług w uzgodnionym przez nas czasie obowiązywania Umowy. Kwota ta nie obejmuje aktywacji, innych opłat jednorazowych.			
WYSOKOŚĆ OPŁAT W OKRESIE ROZLICZENIOWYM PO OKRESIE ZOBOWIĄZANIA:			
Tyle zapłacisz każdego miesiąca za korzystanie z Usług po tym jak minie uzgodniony przez nas czas obowiązywania Umowy. Wskazana kwota dotyczy pierwszego roku po automatycznym przedłużeniu Umowy na czas nieoznaczony. Od momentu takiego przedłużenia, wysokość opłat miesięcznych będzie wzrastać o 10 zł po upływie każdego kolejnego roku obowiązywania Umowy, liczonego jako upływ 12 (dwunastu) kolejnych Okresów rozliczeniowych (miesiące kalendarzowych).			
SUMA WSZYSTKICH OPŁAT W OKRESIE ZOBOWIĄZANIA		0 zł netto	
Tyle zapłacisz nam łącznie przez czas obowiązywania Umowy.			
SUMA ABONAMENTÓW W OKRESIE ZOBOWIĄZANIA:		zł netto	

☐	TELEFONIA STACJONARNA /OPCJE USŁUGI OBJĘTE OKRESEM ZOBOWIĄZANIA		☐ USŁUGI DODATKOWE BEZ OKRESU ZOBOWIĄZANIA					
PAKIET			ABONAMENT*		NAZWA		ABONAMENT	
PRZYDZIELONY NUMER		PRZENIESIENIE NUMERU		NUMER TYMCZASOWY**		SPIS ABONENTÓW***		
		☐ Nie ☐ Tak				☐ Nie ☐ Tak		
Miesięczny próg kwotowy dla usług z dodatkowym świadczeniem (tzw. premium rate)****:				☐ 0 zł ☐ 35 zł		☐ 100 zł ☐ 200 zł		

§1. Jakie są ogólne zasady tej Umowy?

- 1) Na mocy tej Umowy my (jako Dostawca) zobowiązujemy się świadczyć na Twoją rzecz Usługi, które wskazaliśmy w Dziale I (w tabelach powyżej). W zamian za to, Ty zobowiązujesz się płacić nam terminowo należne za nie opłaty. Oprócz tego, każde z nas ma oczywiście obowiązek przestrzegać pozostałych warunków Dokumentacji umownej oraz przepisów prawa.
- 2) Twoim obowiązkiem jest korzystać z Usług (w tym ewentualnych aplikacji) i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych zgodnie z warunkami Dokumentacji umownej.
- 3) W regulowanym przez nią zakresie, Umowa ta uchyla umowy wcześniej pomiędzy nami zawarte. Przykładowo, jeżeli dotychczas w ramach umowy z nami korzystałeś z pakietu X danej Usługi, a zgodnie z niniejszą Umową Usługę tę mamy Ci świadczyć w pakiecie Y, to obowiązuje Cię teraz nowy pakiet Y - zamiast dotychczasowego pakietu X).

§2. Jaki jest czas trwania i zasady przedłużenia Umowy?

- 1) Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, to obowiązuje ona od dnia jej zawarcia.
- 2) Umowa może być zawarta na czas nieoznaczony lub czas oznaczony. Jeżeli zawarłeś Umowę na czas oznaczony, to dokładny czas jej trwania został wskazany w Dziale I (tabele powyżej).
- 3) Minimalny czas trwania Umowy i zobowiązań z niej wynikających wynosi 1 miesiąc. Zapewnia Ci to także możliwość zawarcia Umowy na czas nie dłuższy niż 12 miesięcy. Jeżeli jesteś Konsumentem, to czas oznaczony obowiązywania Twojej Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
- 4) Po upływie umówionego okresu Umowa ulegnie automatycznemu przedłużeniu na dalszy czas nieoznaczony. Każde z nas może temu jednak zapobiec składając drugiej Stronie oświadczenie o nieprzedłużaniu Umowy. Trzeba to zrobić najpóźniej do końca miesiąca, który poprzedza miesiąc, w którym skończy się czas oznaczony Umowy. Przykładowo: jeżeli czas oznaczony kończy się w lipcu, to oświadczenie musi dotrzeć do drugiej Strony najpóźniej z końcem czerwca. Złożenie takiego oświadczenia skutkuje tym, że Umowa wygaśnie wraz z upływem jej czasu oznaczonego.
- 5) Wraz z automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieoznaczony, warunki świadczenia Usług ulegają zmianie na następujących warunkach:
 - a) Abonament za świadczone Usługi ulega podwyższeniu o kwotę zgodnie z harmonogramem świadczenia usług, począwszy od pierwszego Okresu rozliczeniowego po automatycznym przedłużeniu umowy. Kwota podwyżki dotyczy łącznej kwoty Abonamentu za świadczone Usługi, niezależnie ich liczby. Przykładowo, jeżeli korzystasz z usług internetu, telefonii i telewizji, łączna opłata za te usługi wzrośnie o kwotę zgodnie z harmonogramem usług.
 - b) Możesz zapobiec automatycznemu przedłużeniu Umowy i zmianie jej warunków poprzez złożenie wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 4). Jeżeli nie złożysz wypowiedzenia i Twoja Umowa ulegnie automatycznemu przedłużeniu, i tak będziesz mógł ją po tym czasie wypowiedzieć z miesięcznym okresem wypowiedzenia.

- c) W rozsądnym terminie, zgodnym z wymogami przepisów prawa, przypomnimy Ci na trwałym nośniku o nadchodzącym przedłużeniu Umowy, zmianie warunków umowy po przedłużeniu i przysługującym ci prawie wypowiedzenia Umowy.
- d) Zmiana wysokości opłat określona w lit. a. powyżej będzie następować także po upływie każdego kolejnego roku obowiązywania umowy, przy czym za rok należy rozumieć 12 (dwanaście), następujących po sobie kolejno, pełnych Okresów rozliczeniowych.
- 6) W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony wysokość opłat za świadczone Usługi jest zmienna w czasie i wynosi:
 - a) w pierwszych 24 (dwudziestu czterech) pełnych Okresach rozliczeniowych od dnia zawarcia Umowy – wartość uzgodnioną w Dziale I Umowy,
 - b) po upływie pierwszych 24 (dwudziestu czterech) pełnych Okresów rozliczeniowych od dnia zawarcia Umowy – wysokość uzgodnionego Abonamentu ulega podwyższeniu o kwotę zgodnie z harmonogramem usług z początkiem 25 (dwudziestego piątego) Okresu Rozliczeniowego obowiązywania Umowy, a następnie ulega takiemu samemu podwyższeniu po upływie każdych kolejnych 12 (dwunastu) pełnych Okresów rozliczeniowych. Postanowienia ust 5) stosuje się odpowiednio.
- 7) W przypadku wypowiedzenia przez Ciebie Umowy, która uległa automatycznemu przekształceniu na czas nieoznaczony - w okresie takiego wypowiedzenia zobowiązany jesteś jedynie do ponoszenia opłat za świadczenie Usług wynikających z Umowy.

§3. Jakie są ograniczenia w korzystaniu z Usług lub urządzeń?

- 1) Nie wprowadzamy szczególnych ograniczeń w zakresie korzystania z Usług i aplikacji, w szczególności:
 - a) W przypadku usługi dostępu do Internetu - traktujemy wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi cyfrowe, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem;
 - b) W zakresie Usługi telefonii - nie wprowadzamy ograniczeń w odbieraniu lub kierowaniu połączeń do określonych numerów.
 - c) Możesz skorzystać z oferowanych przez nas funkcjonalności ograniczających możliwość korzystania z wybranych opcji lub elementów Usług (np. blokada określonych rodzajów połączeń, w tym usług z dodatkowym świadczeniem, wybór progów kwotowych określających limity wydatków na określoną Usługę).
 - d) Z Usług nie można korzystać w sposób naruszający powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub w celu dokonania takich naruszeń. Podejmowanie takich działań może skutkować zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia Usług, bądź rozwiązaniem Umowy.
 - e) Czasowe ograniczenia w korzystaniu z Usług mogą wynikać także z podejmowania przez nas działań w celu zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej lub stosowania zgodnych z prawem środków zarządzania ruchem.
- 2) Jeżeli udostępnimy Ci w ramach Umowy telekomunikacyjne urządzenie końcowe, to będziesz zobowiązany do korzystania z niego w celu korzystania z naszych Usług. Urządzenie takie, o ile nie umówimy się inaczej, podlega zwrotowi po zakończeniu obowiązywania Umowy.

§4. Co obejmuje Abonament?

- 1) Abonament uwzględnia już nasze należności za:
 - a) świadczenie Ci Usług, które nie są rozliczane w oparciu o ich zużycie;
 - b) gotowość do świadczenia Ci Usług, które są rozliczane w oparciu o ich zużycie (np. wykraczające poza Twój pakiet: zużyty transfer danych lub połączenia telefoniczne);
 - c) dostarczanie Sieci, z wyjątkiem utrzymania łącza abonenckiego na potrzeby świadczenia usług w domach jednorodzinnych;
 - d) Podstawową obsługę serwisową.
- 2) Abonament nie uwzględnia natomiast naszych należności za to, co zgodnie z Cennikiem podlega odrębnej opłacie. Oznacza to, że należy za takie świadczenia dodatkowo zapłacić. Dotyczy to zwłaszcza:
 - a) usług serwisowych nieobjętych Podstawową obsługą serwisową (o tym, co wchodzi w skład takiej Podstawowej obsługi serwisowej przeczytasz w Regulaminie ogólnym);
 - b) opłat za Usługi rozliczane w oparciu o ich zużycie;
 - c) dodatkowych pakietów lub opcji (np. dodatkowej opcji do wybranej Usługi, dodatkowego transferu danych lub dodatkowych minut połączeń);
 - d) usług związanych z udostępnieniem Ci Sprzętu;
 - e) usług związanych z aktywacją Usług;
 - f) utrzymania łącza abonenckiego na potrzeby świadczenia usług w domach jednorodzinnych.

§5. Jakie są Okresy rozliczeniowe i zasady uiszczania opłat?

- 1) Opłaty płatne okresowo rozliczamy standardowo w okresach miesięcznych, zwanych „Okresami rozliczeniowymi”. Okres rozliczeniowy wynosi u nas miesiąc kalendarzowy (czyli Okresem rozliczeniowym jest np. miesiąc czerwiec, a nie 30 kolejnych dni).
- 2) Jeżeli rozpoczęliśmy świadczenie Ci Usługi już w trakcie Okresu rozliczeniowego, to opłaty okresowe/miesięczne (np. Abonament) płacisz nam tylko za ten czas, w którym korzystałeś z Usługi. Przykładowo – jeżeli aktywowaliśmy Ci Usługi w połowie miesiąca, to w tym miesiącu płacisz nam za nie tylko połowę Abonamentu.
- 3) Standardowo płacisz nam z góry, najpóźniej do końca Okresu rozliczeniowego, w którym świadczona była Usługa. Jednak opłaty uzależnione od wykorzystania danej Usługi (np. dodatkowo płatne połączenia telefoniczne poza Abonamentem) płacisz nam z dołu – w następnym Okresie rozliczeniowym (np. jeżeli wykonałeś połączenia w czerwcu, to płacisz nam za nie w lipcu). Natomiast opłaty jednorazowe, np. za aktywację Usług, uiszczasz razem z pierwszą fakturą.
- 4) Opłaty uiszczasz na podstawie otrzymywanego od nas rachunku (faktury VAT).

- 5) Opłaty wnosisz na nasz rachunek bankowy, który będzie wskazany każdorazowo w otrzymanym rachunku. Możemy też zapewnić dodatkowe metody płatności, np. w kasie BOK lub za pośrednictwem innego wskazanego przez nas podmiotu. Nie gwarantujemy jednak dostępności innych metod płatności niż przelew na rachunek bankowy. Jeżeli zdecydujemy się udostępnić dodatkowe metody płatności, informacje w tym zakresie znajdziesz na naszej Stronie Internetowej.
- 6) Pamiętaj proszę, że zakończenie obowiązywania Umowy zasadniczo nie zwalnia Cię od obowiązku uiszczenia opłat za Usługi, które zrealizowaliśmy dla Ciebie do tego czasu. Wyjątkiem mogą być Twoje szczególne uprawnienia związane z konsumenckim odstąpieniem od Umowy (sprawdź zasady takiego odstąpienia opisane w punkcie 8 Regulaminu ogólnego oraz pouczenie o odstąpieniu, które jest załącznikiem do Umowy) oraz ewentualnie jeszcze – Twoje uprawnienia przewidziane w przepisach prawa.
- 7) Pilnuj proszę terminów płatności. Jeżeli spóźnisz się z zapłatą, zapłacisz nam odsetki ustawowe za opóźnienie. Regulamin Ogólny określa również zasady na jakich możemy ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi w przypadku zalegania z płatnością.

§6. Jak możesz zmienić warunki Umowy, zamówić dodatkowe opcje, dokupić lub zmienić pakiet taryfowy?

- 1) Jeżeli nie masz zaległości w opłatach, możemy na Twój wniosek rozszerzyć zakres świadczonych dla Ciebie Usług, np. określić wyższy poziom ich parametrów, dodać nową Usługę, dodatkowe pakiety taryfowe lub opcje.
- 2) Umowę na Twój wniosek zmieniamy na podobnych zasadach, jak w przypadku jej zawarcia. Możemy też umożliwić Ci dokonanie takiej zmiany poprzez złożenie oświadczeń w formie elektronicznej lub dokumentowej, np. za pomocą telefonu, poczty e-mail lub naszej Strony Internetowej. Dotyczy to zwłaszcza takich zmian, jak zamówienie lub rezygnacja z Usług dodatkowych, pakietów lub opcji.
- 3) Miej proszę na względzie, że Regulaminy szczególne lub Regulaminy promocji mogą inaczej określać (w tym wykluczać niektóre) możliwe sposoby składania zamówień opisanych wyżej.
- 4) Jeżeli nasze oświadczenia o opisanych wyżej zmianach będziemy składać w formie dokumentowej, to utrwalimy i doręczymy Ci na Trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz Twoje oświadczenie o związaniu się nimi.
- 5) Jeżeli nie umówimy się inaczej, to zmiana warunków Umowy dokonywana na Twój wniosek nastąpi od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego, który nastąpił po Okresie rozliczeniowym, w którym złożyłeś wniosek o zmianę. Przykładowo: jeżeli złożyłeś wniosek w czerwcu, to zmiana nastąpi od 1 lipca. Miej jednak proszę na względzie, że z ważnych powodów (np. gdy złożyłeś wniosek pod koniec miesiąca i nie zdążymy go zrealizować z początkiem następnego) możemy określić inny termin (oczywiście wymaga on Twojej akceptacji).
- 6) Pamiętaj, że jeżeli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym, to zasadniczo masz prawo do odstąpienia od zmiany dokonanej na odległość lub poza lokalem. O zasadach odstąpienia od Umowy przeczytasz w punkcie 8 Regulaminu ogólnego oraz w Pouczeniu o odstąpieniu (to załącznik do Umowy). Zawsze przed dokonaniem zmiany jeszcze raz pouczymy Cię o Twoim uprawnieniu w tym zakresie.

§7. Kiedy i jak możemy jednostronnie zmienić warunki Umowy?

- 1) Na wstępie musimy wyjaśnić, że warunki Umowy określa nie tylko sama Umowa, ale także pozostałe dokumenty składające się na Dokumentację umowną (np. Regulaminy i Cenniki). Tak więc zmiana warunków Umowy, o której mowa poniżej, może obejmować nie tylko sam dokument Umowy, ale także inne dokumenty z Dokumentacji umownej.
- 2) Możemy jako Dostawca dokonać jednostronnej zmiany warunków Twojej Umowy, i to niezależnie od tego czy obowiązuje na czas oznaczony czy nieoznaczony, gdy:
 - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa (w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług);
 - b) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE;
 - c) zmiany są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej Usługi;
 - d) zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
- 3) Zmiany, o których mowa w powyżej, traktowane są przez przepisy prawa w sposób szczególny i wprowadzane będą zgodnie z następującą procedurą:
 - a) Co najmniej na miesiąc przed wprowadzeniem takich zmian opublikujemy je na naszej Stronie Internetowej. Ten okres może być krótszy, jeżeli będzie tego wymagała decyzja Prezesa UKE albo termin publikacji przepisów powodujących zmianę.
 - b) Bezwzględnie po publikacji planowanych zmian na naszej Stronie Internetowej, doręczymy Ci je także na Trwałym nośniku. Będzie tam też informacja o Twoim prawie wypowiedzenia Umowy i obowiązku zapłaty ewentualnego Odszkodowania.
- 4) Jeżeli nie akceptujesz planowanych zmian opisanych powyżej, to możesz wypowiedzieć Umowę aż do dnia ich wejścia w życie. Jeżeli jednak masz Umowę na czas oznaczony, to musisz liczyć się z ewentualnym obowiązkiem zapłacenia nam Odszkodowania. Jego maksymalna wysokość została wskazana w Dziale 1 pkt 4 (pole „Suma Abonamentów w okresie zobowiązania”). Odszkodowanie to zmniejsza się wraz z upływem czasu obowiązywania Umowy. Przykładowo, jeżeli rozwiążesz Umowę w połowie okresu jej obowiązywania, zapłacisz połowę powyższej kwoty. Szczegółowe zasady obliczenia odszkodowania zawarliśmy w Regulaminie ogólnym.
- 5) Możemy też dokonać zmiany warunków Umowy w innych przypadkach niż określone w ust. 2) powyżej. Zmiany takie będą jednak dokonywane w oparciu o inną procedurę i będą wiązały się z przyznaniem Ci dodatkowych uprawnień w zakresie rozwiązania Umowy bez ponoszenia dodatkowych kosztów (w tym zapłaty Odszkodowania). Inne są okoliczności w których możemy zmienić Umowę obowiązującą na czas oznaczony i nieoznaczony.
- 6) Umowę na czas nieoznaczony możemy zmienić w przypadku:
 - a) wydania orzeczenia sądowego (w tym wyroku lub postanowienia) lub aktu administracyjnego (w tym postanowienia lub decyzji, innej niż decyzja Prezesa UKE, o której była mowa w ust. 2) lub innego aktu wydanego przez organ administracji publicznej i w granicach jego kompetencji prawnych (stanowiska, rekomendacji, zalecenia, wytycznych, opinii, interpretacji

- lub wyjaśnienia przepisów), którego treść ma realny i bezpośredni wpływ na wykonywanie przez nas Umowy, w tym poprzez nałożenie na nas nowych obowiązków lub zmianę, skonkretyzowanie lub doprecyzowanie obowiązków dotychczasowych – i która to zmiana przekłada się na konieczność zmodyfikowania Twojej Umowy;
- b) postępu technologicznego lub rozwoju gospodarczego, umożliwiającego nam rozszerzenie zakresu świadczonych usług lub usług dodatkowych, wprowadzenia nowych funkcjonalności lub udogodnień, poprawienia jakości Usług (w tym poprawienia parametrów), udostępnienia usług kolejnym kategoriom klientów, zmodernizowania dotychczasowych sposobów zawierania umów lub kanałów komunikacji z Abonentem lub zrezygnowania z przestarzałych technologii – przy czym takie wprowadzenie ulepszeń nie powinno powodować zwiększenia należnych od Ciebie opłat;
 - c) braku zainteresowania Abonentów daną Usługą, Usługą dodatkową lub jej elementem lub funkcjonalnością (tj. gdy korzysta z niej/niego mniej niż 1% ogółu naszych Abonentów);
 - d) nieplanowanego w momencie zawarcia z Tobą Umowy zakończenia obowiązywania lub zmiany (z przyczyn nieleżących po naszej jako Dostawcy stronie) umowy zawartej przez nas z podmiotem trzecim (w tym z podmiotem uprawnionym z tytułu praw autorskich lub praw pokrewnych), która to umowa pozostaje niezbędna do świadczenia Ci Usługi;
 - e) przekładającego się realnie i bezpośrednio na wzrost lub spadek kosztu świadczenia Ci przez nas Usługi i niezależnego od nas jako Dostawcy (przynajmniej jedno z poniższych zdarzeń):
 - i) wynikającego wprost z przepisów prawnych wzrostu lub spadku ponoszonych przez nas wydatków składających się na koszt pracy (w tym wysokości należnej składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, składki na Fundusz Pracy, składki na Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, podatku lub innej daniny publicznej w tym zakresie, a także wzrost lub spadek minimalnego wynagrodzenia za pracę);
 - ii) wzrostu lub spadku ceny towaru lub usługi nabywanej przez nas na potrzeby prowadzonej przez nas działalności oraz realizacji Twojej Umowy, w tym cen dostępu telekomunikacyjnego, nabycia lub licencji praw autorskich lub pokrewnych, energii, wody, gazu, usług bankowych, kosztów międzyoperatorskich, nabycia, wykonania, remontu, modernizacji lub utrzymania infrastruktury telekomunikacyjnej lub systemu informatycznego niezbędnego do prowadzenia działalności i świadczenia Usługi (w szczególności w przypadku wyższego niż prognozowany przez Narodowy Bank Polski w momencie zawierania z Tobą Umowy [o ile taka prognoza została wydana] wzrostu rocznego wskaźnika cen dotyczących tego towaru lub usługi, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego);
 - iii) wystąpienia przypadku Siły wyższej, w wyniku którego nie jest możliwe świadczenie przez nas Usług w dotychczasowym zakresie lub na dotychczasowych warunkach;
 - f) nieprzewidzianej w momencie zawarcia Umowy i niezależnej od nas utraty przez nas możliwości świadczenia Ci Usługi w dotychczasowym zakresie lub na dotychczasowych warunkach, w tym poprzez zaprzestanie, zawieszenie lub ograniczenie zakresu świadczenia usługi podmiotu trzeciego, która jest niezbędna do świadczenia Ci Usługi (w tym zaprzestania nadawania programu przez nadawcę);
- 7) Co do zasady nie będziemy zmieniać warunków Umowy obowiązującej na czas oznaczony. Oznacza to, że warunki jakie uzgodniliśmy podczas zawierania Umowy nie zmieniają się przez uzgodniony w umowie okres. Zmiana warunków takiej Umowy może jednak nastąpić w wyjątkowych sytuacjach. Umowę taką możemy bowiem zmienić tylko jeżeli będzie to konieczne wskutek okoliczności, które są obiektywne, na które nie mieliśmy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć przy zawarciu Umowy.
- 8) Ewentualne zmiany warunków Umowy będą następowały wyłącznie proporcjonalnie do zaistniałych okoliczności, a ewentualne podniesienie cen – nie częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym. Podniesienie ceny danej Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie co najmniej 12 miesięcy obowiązywania Umowy na tę Usługę. Dodatkowo – każda z opisanych w ust. 6) – 7) przesłanek musi realnie przekładać się na planowaną zmianę (przykładowo: wzrost ceny usługi, którą nabywamy na potrzeby naszej działalności i realizacji Twojej Umowy, musi faktycznie wpływać na wzrost ponoszonego przez nas kosztu dostarczenia Ci Usługi objętej podwyżką). Każdy z powodów opisanych powyżej może spowodować zmianę warunków Umowy także na Twoją korzyść. Jeżeli zajdzie opisana tam przesłanka obniżenia cen – to możemy jej zaniechać jedynie wtedy, gdybyśmy w przeciągu ostatnich 12 miesięcy nie podnieśli Ci jednostronnie ceny Usługi, której dotyczy zmiana.
- 9) Przed wprowadzeniem zmian opisanych w ust. 6) – 7) powyżej:
- a) Doręczymy Ci je na Trwałym nośniku – w takiej formie, w jakiej zawarłeś Umowę. Możesz jednak zażądać doręczania Ci takich zmian w innej formie – pisemnej lub elektronicznej (mailowo), na wskazany przez Ciebie adres. Równocześnie poinformujemy Cię o prawie wypowiedzenia Umowy do dnia wejścia w życie zmian i kwestiach dotyczących Odszkodowania.
 - b) Opublikujemy je na naszej Stronie Internetowej.
- 10) Jeżeli nie akceptujesz planowanych zmian opisanych w niniejszym punkcie, to możesz wypowiedzieć Umowę aż do dnia ich wejścia w życie. W przypadku gdy zmiany oparto na ust. 6) – 7), wówczas nie płacisz nam Odszkodowania za przedterminowe rozwiązanie Umowy, nawet jeżeli zmieniana Umowa obowiązuje na czas oznaczony.

§8. Kiedy Umowa przestaje obowiązywać?

- 1) Umowę na czas nieoznaczony może wypowiedzieć każda ze Stron, przy czym jeżeli jesteś Konsumentem, jej wypowiedzenie przez nas wymaga wskazania ważnej przyczyny. Okres wypowiedzenia to pełen miesiąc ze skutkiem na koniec miesiąca. Oznacza to, że jeżeli złożymy takie wypowiedzenie później niż pierwszego dnia miesiąca, to Umowa rozwiąże się z końcem następnego miesiąca. Skutek rozwiązania Umowy na koniec następnego miesiąca nie dotyczy wypowiedzenia przez Ciebie Umowy, która uległa automatycznemu przekształceniu na czas nieoznaczony.
- 2) Umowę można rozwiązać w całości albo tylko w części dotyczącej poszczególnej Usługi. Nie można jednak rozwiązać Umowy w części, jeżeli doprowadziłoby to do pozostawienia w mocy Usługi, która nie może być świadczona samodzielnie. Przykładowo: nie można rozwiązać Umowy w zakresie Usługi głównej, a pozostawić samej tylko Usługi dodatkowej wobec tej właśnie Usługi głównej. Można jednak rozwiązać Umowę w zakresie takiej Usługi dodatkowej.

- 3) Każdemu z nas przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, jeżeli druga Strona narusza jej istotne warunki i nie przestanie tego robić, pomimo otrzymania wezwania do zaprzestania naruszeń (wezwanie to powinno zawierać odpowiedni termin na zaprzestanie naruszeń). Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w której my jako Dostawca nie dotrzymujemy naszych zobowiązań odnośnie jakości świadczonej Ci Usługi. Dokumentacja umowna może jednak zawierać w tym zakresie postanowienia szczególne.
- 4) Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wypowiedzieć Umowę z naszej (jako Dostawcy) winy, jeżeli wystąpią znaczące, stałe lub częste rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi a warunkami określonymi w Umowie. Nie dotyczy to jednak Usługi dostępu do Internetu. Warunkiem jest jednak uprzednie wyczerpanie przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego (przeczytasz o tym w punkcie 19 Regulaminu ogólnego). Wypowiedzenie takie nie wyłącza Twojego prawa do dochodzenia innych roszczeń z tytułu nienależytego wykonania Umowy. W przypadku takiego wypowiedzenia nie przysługuje nam od Ciebie Odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie Umowy.
- 5) Miej proszę na względzie, że warunki dotyczące poszczególnych Usług mogą określać dodatkowe uprawnienia związane z zakończeniem obowiązywania Umowy - zwłaszcza w przypadku naruszania określonych warunków Umowy dotyczących właśnie tych poszczególnych Usług. Znajdziesz je w Regulaminach szczególnych oraz w Regulaminach promocji.
- 6) Wygaśnięcie Umowy oznacza, że traci ona moc obowiązującą - bez konieczności składania w tym celu jakichkolwiek oświadczeń. Wraz z wygaśnięciem Umowy, przestajemy dostarczać Ci objęte nią Usługi i naliczać za nie opłaty.
- 7) Umowa wygasa, jeżeli:
- a) upłynie czas oznaczony, na jaki ją zawarliśmy (oczywiście, o ile taka Umowa nie uległa automatycznemu przekształceniu na czas nieoznaczony);
 - b) zostanie ona rozwiązana za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym;
 - c) utracimy prawo prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
 - d) zostaniemy powiadomieni o śmierci jedynego Abonenta będącego Stroną Umowy (uprawnione osoby mogą jednak zwrócić się do nas z wnioskiem o kontynuowanie przez nie tej Umowy na dotychczasowych warunkach – sprawdź punkt 15 Regulaminu ogólnego);
 - e) Abonent niebędący Osobą fizyczną utraci byt prawny (chyba, że jego prawa i obowiązki przejmie następca prawny);
 - f) przewidują to przepisy prawa.
- 8) Jeżeli umożliwiamy zawarcie lub zmianę Umowy w formie dokumentowej, to niezależnie od formy, w jakiej ostatecznie Umowa została zawarta – możliwe jest jej rozwiązanie za zgodą obu Stron, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie - w formie dokumentowej (np. mailowo).
- 9) Jeżeli złożysz nam oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej (np. mailem), to powiadomimy Cię o otrzymaniu takiego oświadczenia. Zrobimy to niezwłocznie, maksymalnie w przeciągu jednego dnia roboczego - SMS-em, telefonicznie lub mailowo. Dodatkowo, w terminie 14 dni potwierdzimy Ci na Trwałym nośniku przyjęcie Twojego oświadczenia o wypowiedzeniu. Szczegółowe warunki tego procesu określa art. 295 PKE.

§9. Co jeszcze powinieneś wiedzieć?

- 1) Staraliśmy się przedstawić Ci warunki Umowy w sposób najbardziej przyjazny językowo. Nie jest to jednak klasyczny język prawniczy, jaki spotyka się np. w przepisach. Jeżeli więc powstaną jakiegokolwiek wątpliwości odnośnie zgodności z prawem któregoś postanowienia Dokumentacji umownej, to zawsze będziemy przyjmować interpretację zapewniającą taką zgodność. Dodatkowo, żadne z postanowień Dokumentacji umownej nie będzie interpretowane w sposób, który ograniczałby Twoje prawa wynikające z przepisów obowiązującego prawa.
- 2) Tę Umowę sporządziliśmy w dwóch, tak samo brzmiących egzemplarzach. Jeden dla Ciebie i jeden dla nas.

DZIAŁ III – TWOJA DOKUMENTACJA UMOWNA

☐	Umowa	☐	Regulamin szczególny świadczenia Mobilnych Usług telekomunikacyjnych
☐	Podsumowanie warunków Umowy	☐	Cennik
☐	Regulamin ogólny świadczenia usług telekomunikacyjnych	☐	Regulamin promocji:.....
☐	Regulamin szczególny świadczenia Stacjonarnych Usług telekomunikacyjnych	☐	Wykaz Kanałów
☐	Regulamin szczególny świadczenia Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego	☐	Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonentów (miej proszę na względzie, że to jest dokument informacyjny - nie określa on żadnych warunków naszej Umowy ani świadczenia Ci Usługi)
☐	Regulamin szczególny świadczenia Usługi Telewizji cyfrowej	☐	Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy (dotyczy Konsumentów i Przedsiębiorców Jednoosobowych, którzy zawarli Umowę na odległość lub Umowę poza lokalem)
☐	Regulamin szczególny świadczenia Usługi Telefonii stacjonarnej	☐	Inne:

DZIAŁ IV – TWOJE ZGODY (DOBROWOLNE)

Ja, niżej podpisany Abonent zgadzam się na:

☐	Wykonywanie na mój numer telefonu połączeń telefonicznych (nie na mój koszt) w celu przedstawienia oferty Dostawcy. Dotyczy to także użycia automatycznych systemów wywołujących.
--------------------------	---

☐	Przesyłanie mi mailem informacji handlowych o ofertach Dostawcy (e-maili reklamowych) - na mój adres wskazany w Umowie.
☐	Przesyłanie mi wiadomości SMS lub MMS z informacjami handlowymi o ofertach Dostawcy – na mój numer wskazany w Umowie.
☐	Dostarczanie mi mailem każdej proponowanej przez Dostawcę zmiany warunków Umowy abonenckiej (określonej w całej Dokumentacji umownej) oraz informacji o zmianie jego danych – na mój adres wskazany w Umowie.
☐	Przetwarzanie przez Dostawcę mojego numeru telefonu oraz adresu e-mail (wskazanych w Umowie) dla celów związanych ze świadczoną Usługą. Zwłaszcza dla celów związanych z realizacją jego obowiązków informacyjnych przewidzianych w Dokumentacji umownej.
☐	Wystawianie oraz przesyłanie mi faktur elektronicznych (w tym również zawiadomień o wystawieniu tych faktur), na zasadach opisanych w obowiązujących przepisach prawa oraz warunkach Umowy.
☐	Rozpoczęcie świadczenia mi Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy wynikającego z Pouczenia o prawie odstąpienia od Umowy, załączonego do Umowy. Dotyczy to Umów (także ich zmian) zawartych na odległość lub Umów zawartych poza lokalem przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Jednoosobowego. Uwaga od Dostawcy: <u>w przypadku wyrażenia tej zgody: ewentualne odstąpienie przez Ciebie od Umowy skutkuje obowiązkiem zapłacenia nam kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych na Twoją rzecz do chwili odstąpienia. Jeżeli Usługa zostanie wykonana w pełni przed upływem terminu na odstąpienie, utracisz prawo do odstąpienia od Umowy.</u>
Masz prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących Ciebie danych osobowych, w tym profilowania - w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z marketingiem bezpośrednim. Wystarczy, że poinformujesz nas o takim sprzeciwie. Dodatkowe informacje o Twoich uprawnieniach odnośnie przetwarzania danych osobowych (w tym sprzeciwu) znajdziesz w wydawanej Ci przed zawarciem Umowy Informacji o przetwarzaniu danych osobowych Abonentów.	
PODPIS ABONENTA:	
DZIAŁ V – ZGODA DOT. PODSUMOWANIA WARUNKÓW UMOWY I INFORMACJI PRZEDUMOWNYCH (OBOWIĄZKOWA)	
Oświadczam, że otrzymałem przed zawarciem niniejszej Umowy, na Trwałym nośniku, Podsumowanie warunków Umowy oraz informacje przedumowne w postaci dokumentów wymienionych w Dziale III. Niniejszym akceptuję ich treść oraz wyrażam zgodę, aby określone tam warunki umowne mogły podlegać zmianom na zasadach określonych w Umowie (§7).	
PODPIS ABONENTA:	Oświadczam, że przed podpisaniem niniejszej Umowy zostały mi doręczone na Trwałym nośniku i zostały przeze mnie w sposób niebudzący wątpliwości zaakceptowane informacje przedumowne, w tym odrębny dokument „Zwięzłe podsumowanie warunków umowy”, a także pozostałe dokumenty wyróżnione w Dziale III. Niniejszym akceptuję ich treść oraz wyrażam zgodę, aby określone w nich warunki umowne mogły podlegać zmianom na zasadach określonych w Umowie (§7).
PODPISY STRON	
2025/01/01	2025/01/01
Abonent	Dostawca

FORMULARZ ZAWIERAJĄCY PODSUMOWANIE WARUNKÓW UMOWY

CZĘŚĆ A – Formularz

SUPER FIBER NET 2033	ARGO - J.Trzymo D.Targo Sp.j.
----------------------	-------------------------------

Podsumowanie warunków umowy

- W niniejszym podsumowaniu warunków umowy przedstawiono główne elementy oferty, której przedmiotem jest niniejsza usługa, zgodnie z wymogami prawa UE ⁽¹⁾.
- Podsumowanie to pomaga porównać różne oferty na daną usługę.
- Pełne informacje na temat niniejszej usługi znajdują się w innych dokumentach.

Usługa (Usługi) i urządzenia

telefon stacjonarny -

telefon mobilny -

internet mobilny -

internet stacjonarny -

telewizja pakiet X -

poczta elektroniczna lub komunikatory -

urządzenia (dotyczy sprzedaży) -

usługi dodatkowe (VOD, streaming itp.) -

Szybkości dostępu do internetu i środki ochrony prawnej

Internet mobilny - ...

Internet stacjonarny - ...

W przypadku stałej lub regularnej rozbieżności między jakością uzgodnioną w umowie, a rzeczywistym wykonaniem, przysługują środki ochrony prawnej w postaci: i) złożenia reklamacji, ii) wypowiedzenia umowy na zasadach określonych w art. 380 w zw. z art. 305 ust. 1 i 2 PKE, iii) naprawienia szkody z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy na zasadach ogólnych (art. 471 i nast. KC).

Cena

telefon stacjonarny -

telefon mobilny -

internet mobilny -

internet stacjonarny -

telewizja pakiet X -

poczta elektroniczna lub komunikatory -

urządzenia (dotyczy sprzedaży) -

usługi dodatkowe (VOD, streaming itp.) -

Korzystanie z usługi telefonii stacjonarnej lub mobilnej może wiązać się z ponoszeniem dodatkowych opłat za wykonywane lub odbierane połączenia. Opłaty określa Cennik.

Czas trwania, przedłużenie i rozwiązanie umowy

Czas trwania: 24

Po tym czasie automatyczne przedłużenie na czas nieokreślony, chyba że zostanie złożone wypowiedzenie. W wyniku przedłużenia umowy opłata abonamentowa wzrasta o zł. Przedłużoną umowę można wypowiedzieć z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Rozwiązanie umowy przed czasem jest możliwe z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, jednak może wiązać się z zapłatą odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumie opłat abonamentowych pozostałych do zakończenia obowiązywania umowy. Odszkodowanie nie jest należne jeżeli Abonent korzysta z uprawnienia określonego w art. 307 ust. 2, art. 380 oraz art. 305 ust. 1 i 2 PKE.

Funkcje dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami

[...]

Inne istotne informacje

[...]

(1) Art. 102 ust. 3 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej ([Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36](#)).

.....
2025/01/01 data i podpis abonenta!

**REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG
TELEKOMUNIKACYJNYCH
(obowiązuje od 2025r.)**

1 Kim jesteśmy i jak się z nami kontaktować?

1.a Dokument ten reguluje zasady świadczenia Usług przez:

Danar Wojtysiak Sp. z o.o. ul. Grudziądzka 1 82-500

Kwidzyn NIP: 5811957119

1.b Kontaktując się z nami pamiętaj proszę, że standardowo pracujemy w dni robocze w godzinach 10 do 16 (w środy do godziny 17). Nie wpływa to jednak na terminy, w których zobowiązani jesteśmy coś dla Ciebie zrobić.

2 Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy?

2.a Ten dokument opisuje ogólne zasady naszej współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy. W skrócie będziemy nazywać go „Regulaminem ogólnym”.

2.b Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Otrzymałeś je od nas przed zawarciem umowy. Są to:

1 **Umowa** – nasza Umowa abonencka;

2 **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;

3 **Regulamin promocji** – dokument, w którym opisane są warunki promocji, o ile do niej przystąpiłeś;

4 **Regulamin ogólny** – niniejszy dokument;

5 **Regulamin szczegółny** – jest to regulamin, który opisuje dokładniej warunki świadczenia poszczególnych Usług;

6 **Cennik** – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;

7 **Polityki, oświadczenia i informacje** – to wszelkie dodatkowe dokumenty, w tym „Wykaz kanałów” (czyli spis kanałów telewizyjnych, jakie dostępne są w poszczególnych pakietach Usługi telewizji), a także polityki, wymagane prawem informacje - np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany dokumentem „RODO”), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).

2.c W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać „**Dokumentacją umowną**”. Wszystkie one określają warunki naszej Umowy i są przedstawiane Tobie przed zawarciem umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną częścią Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.

2.d Dokumenty znajdujące zastosowanie do Twojej Umowy doręczamy Ci na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, możesz zapoznać się także na naszej Stronie internetowej.

3 Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą?

a **Abonament** – to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;

b **Awaria** – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub udostępnionego Ci przez nas Sprzętu, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną umówione parametry jej jakości);

c **BOK** – to w skrócie Biuro Obsługi Klienta, czyli jeden z naszych lokali, w których możesz nas odwiedzić i załatwić sprawy związane z Umową. Pełną listę naszych BOK znajdziesz na naszej Stronie Internetowej;

d **Gniazdo abonenckie** – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usług;

e **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;

f **Konsument** – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuje o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zasadniczo, za Konsumenta będziemy także uważać Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że w Dokumentacji umownej wskażemy inaczej);

g **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);

h **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;

i **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – musimy tu postąpić się definicją ustawową. Zgodnie więc z art. 385⁵ Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);

j **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);

k **Strona Internetowa** – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem: www.wosp.org.pl

l **Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;

m **Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;

n **Sprzęt** – to należące do Ciebie lub udostępniane Ci przez nas na czas trwania Umowy urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony,

telewizory, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, moduły CAM, zasilacze z kablami, czy routery;

o Trwały nośnik – znowu musimy posłużyć się definicją z przepisów prawa. Otóż zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS.

p Umowa zawarta na odległość – tu także musimy posłużyć się definicją z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to 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. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail, formularz na naszej Stronie Internetowej lub telefon. Pamiętaj jednak, że zawarcie Umowy w taki sposób jeszcze nie przesądza o tym, że jest ona Umową zawartą na odległość. Zawsze konieczne będzie bowiem odniesienie się do definicji przepisowej (tej opisanej powyżej).

q Umowa zawarta poza lokalem – i w tym przypadku konieczne jest odniesienie do definicji z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:

- a.1** przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (czyli naszym BOK),
- a.2** w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,
- a.3** w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy 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, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
- a.4** podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport.

W praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza naszym BOK (np. u Ciebie w domu), jeżeli spełnia jednocześnie powyższe warunki.

r Telekomunikacyjne urządzenie końcowe – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;

s Usługa – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa;

t Usługa komunikacji elektronicznej – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będzie to Usługa telewizji, telefonii lub dostępu do Internetu;

u Usługa dodatkowa – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej.

v Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

w Ustawa o zwalczaniu nadużyć - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

4 W jakiej formie zawiera się Umowę i składa inne oświadczenia?

a Umowę z nami standardowo zawierasz na piśmie (forma pisemna). W naszym BOK oraz na naszej Stronie Internetowej dowiesz się, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy także w formie:

a.1 Elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;

a.2 Dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób możemy jednak udostępnić co najwyżej do zmiany warunków już zawartej Umowy.

b Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).

c Aneks do Umowy standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).

d Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):

d.1 pisemnej;

d.2 elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);

d.3 dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym).

Pamiętaj jednak proszę, że Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.

e Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.

5 Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?

a Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika). To, czy taki przedstawiciel został przez Ciebie odpowiednio umocowany sprawdzamy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.

b Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać, czy osoba zawierająca z nami Umowę to na pewno Ty. Innymi słowy – musimy sprawdzić Twoją tożsamość. Dlatego też przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:

1.1 Jeżeli jesteś Osobą fizyczną: Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli

jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.

1.2 Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną: Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.

- c Mieję proszę na względzie, że jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić Ci zawarcia Umowy.
- d Świadczenie Ci Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:
 - d.1 z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach (zrobimy to sami albo poprosimy inną osobę, żeby zrobiła to w naszym imieniu)
albo
 - d.2 zrobimy to drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE. Pamiętaj tylko proszę, że powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Twojej Usług określa bowiem Umowa.

6 Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy?

- a W niektórych sytuacjach zmuszeni być możemy do odmowy zawarcia Umowy. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie - jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usługi. Po trzecie – zerknij proszę na poniższe postanowienia. Opisujemy tam nie tylko sytuacje, kiedy nie będzie możliwe zawarcie z nami Umowy, ale też przypadki, w których możemy ją zaoferować na mniej korzystnych warunkach.
- b Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1 przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy;
 - 2 pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej;
 - 3 zawarcia przez Ciebie umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego – ale tylko, jeżeli jest to niezbędne do świadczenia Ci Usługi (np. do zapewnienia Ci przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej).
- c Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej dokonana przy pomocy biura informacji gospodarczej będzie negatywna, mamy prawo:
 - c.a odmówić Ci zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);
 - c.b zawrzeć z Tobą Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Ciebie:
 - przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów;

- kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań wynikających z Umowy.

- d Czynności opisanych wyżej (lit. b-c) dokonujemy zgodnie z właściwymi procedurami przewidzianymi prawem. Możesz o nich przeczytać w art. 298 PKE.
- e Przedpłaty i kaucje służą temu, abyśmy mogli zaspokoić z nich nasze należności umowne, jeżeli nie zapłacisz ich w terminie. Wcześniej wezwiemy Cię jeszcze do zapłaty zaległości i wyznaczmy na to dodatkowo co najmniej 7 dni. Po upływie powyższego terminu będziemy mogli zaspokoić swoje roszczenia z wpłaconej przez Ciebie kaucji.
- f Pamiętaj proszę, że ani przedpłata ani kaucja zasadniczo nie pozbawiają nas pozostałych uprawnień związanych z Twoim opóźnieniem w płatnościach (np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług, czy wypowiedzenia Umowy).
- g Jeżeli zaspokoimy nasze roszczenia z przedpłaty lub kaucji, to powinienes uzupełnić je do kwoty, w jakiej zapłaciłeś je pierwotnie (przy zawarciu Umowy). Musisz to zrobić w ciągu 7 dni od otrzymania od nas wezwania.
- h Twoja kaucja i przedpłata nie przepadną po zakończeniu naszej współpracy. Oczywiście zwrócimy Ci je w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy i zaspokojenia przez Ciebie naszych roszczeń wynikających z Umowy (termin ten rozpoczyna swój bieg z datą późniejszą). Zwracana Ci kwota zostanie pomniejszona o wartość wykorzystaną przez nas na zaspokojenie zaległości (zgodnie z pkt e. powyżej).

7 Kiedy i na jakich warunkach zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi?

- a Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych jednak sytuacjach możemy czasowo zaprzestać dostarczania Ci Usług także w trakcie jej obowiązywania. Sytuacje takie opisujemy dokładnie poniżej.
- b Możemy ograniczyć świadczenie Ci Usługi, jeżeli opóźnisz się z zapłatą za nią. „**Ograniczenie**”, w zależności od Usługi, może polegać na zablokowaniu możliwości wykonywania połączeń wychodzących (oprócz numerów alarmowych), wysyłania wiadomości SMS/MMS, a także korzystania z transmisji danych. Wolno nam to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Cię przez nas o zamiarze dokonania Ograniczenia.
- c Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.
- d „**Zawieszenie**” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Ci Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi telefonii). Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:
 - d.a Ograniczenia lub
 - d.b wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej).Wcześniej uprzedzimy Cię jednak o zamiarze Zawieszenia i wyznaczmy dodatkowo, 3 - dniowy termin na zapłatę.
- e Jeżeli złożyłeś reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to Zawieszenie Usługi nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak

sytuacji, w których opóźnisz się w zapłacie należności, które nie są sporne.

- f Wznowimy świadczenie Ci Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznowienie Zawieszonej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).
- g Jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za Usługi, nie będziemy stosować lit b-f powyżej. W takim wypadku zawiesimy Ci Usługę po uprzedzeniu Ciebie o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.
- h Mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę (z Twojej winy), jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (oczywiście, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej musimy Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.
- i Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Ci na Trwałym nośniku, na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.

8 Na czym polega konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy?

- a Konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje więc ono oczywiście Konsumentom, ale także - Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle przyjmiesz Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.
- b Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli:
 - 1 za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;
 - 2 wyraźnie żądałeś, abyśmy przyjechali do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak świadczymy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania zażądałeś w taki sposób lub jeżeli dostarczamy towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje Ci w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;
 - 3 jeżeli wyraźnie zażądałeś od nas przyjechania do Ciebie w celu dokonania naprawy, a Usługę wykonamy w pełni za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą.
- c Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.

- d Koniecznie zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem do Twojej Umowy. Znajdziesz tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach. Jest tam także pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – możesz, ale nie musisz z niego skorzystać. Niezbędne przepisy znajdują się natomiast w Ustawie o prawach konsumenta.
- e Nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli nie poinformowaliśmy Cię w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia i skutkach jego wykonania.

9 Jakie oferujemy środki związane z przejrzystością rachunku i kontrolą wydatków?

- a Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. Dołączamy go bezpłatnie do każdej faktury. Taki wykaz zawiera:
 - a.1 informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie (podamy też liczbę jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Ciebie Usług);
 - a.2 jeżeli skorzystałeś z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. *premium rate*) – podamy wykorzystany do niej numer, informację o stronie internetowej BIP UKE z rejestrem numerów *premium rate*, a także informację o prawie żądania przez Ciebie blokowania połączeń z takimi numerami.
 - b Regulaminy Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla poszczególnych Usług.

10 Jakie są podstawowe zasady świadczenia Ci przez nas Usług?

- a Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną), przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.
- b Usługi dostarczamy Ci w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- c O minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług przeczytasz w dedykowanych im Regulaminach szczególnych. Dodatkowe postanowienia w tym zakresie może też zawierać Twoja Umowa (np. odnośne prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie).

11 Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?

- a Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć określa Twoja Umowa. Możemy Ci jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi usługi dodatkowe. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej (przeczytasz o niej poniżej pod lit. b). Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku. Jeżeli Cennik nie mówi nic innego, to do takich usług dodatkowych odpowiednio stosuje się warunki naszej Umowy.
- b „Podstawowa obsługa serwisowa” to usługi serwisowe, które świadczymy Ci w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:

- i.1 usuwanie przez nas Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;
- i.2 usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:
 - a.1 świadczeniu Usług;
 - a.2 działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;

3 informację o świadczonych Usługach.

- c Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.

12 Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?

- a Możemy stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Możemy też stosować pewne środki zarządzania ruchem w Internecie. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.
- b Niektóre działania, połączenia komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzać zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzania Sieci, dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.
- c Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.
- d O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny

komunikat na naszej Stronie Internetowej. Zawsze będziemy stosować się do procedur przewidzianych prawem, zwłaszcza PKE, a w przypadku danych osobowych - Rozporządzenia Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej.

13 Co robimy z nadużyciami w komunikacji elektronicznej i nielegalnymi treściami?

- a Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „**Ustawą o zwalczaniu nadużyć**”). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „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 nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie takie działanie będziemy określać: „**Nadużyciem**”).
- b Prezes UKE może nam nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie pobieramy wtedy za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- c Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów (zwróć jednak proszę uwagę na wyjątki od tej zasady przewidziane w Regulaminie szczególnym świadczenia Usług mobilnych). Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- d Zasadniczo nie monitorujemy treści Twoich komunikatów. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą nas do tego uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspomnianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „**Aktu o usługach cyfrowych**”/”**Aktu**”).
- e Upoważniony podmiot może nas zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbywa się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.

14 Jakie są zasady naliczania odszkodowania za rozwiązanie Umowy przed czasem na jaki została zawarta?

- a Możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania, jeżeli przed upływem czasu oznaczonego Umowy, zostanie ona wypowiedziana przez Ciebie lub przez nas, ale z Twojej winy (w skrócie nazywamy je: „Odszkodowaniem”).
- b Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części Abonamentu stanowiących opłatę za Usługę (wartość ta została wskazana w Umowie), które powinienes nam zapłacić do zakończenia obowiązywania Umowy („Odszkodowanie za Usługę”). Maksymalna kwota Odszkodowania została określona w Umowie.
- c Odszkodowanie to nie przysługuje nam jednak w następujących przypadkach:
 - c.1 Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia, a jeżeli nie jest ono wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Ci Usług telekomunikacyjnych (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
 - c.2 Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy z powodu znaczących, stałych lub częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonaniem Usługi (oprócz Usługi dostępu do Internetu) a warunkami określonymi w Umowie (dotyczy Konsumentów nie będących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi);
 - c.3 Wypowiedzenia przez Ciebie Umowy zawartej na czas oznaczony wobec planowanych przez nas jej jednostronnych zmian. Możemy jednak domagać się Odszkodowania, jeżeli zmiany te są konieczne wobec zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie korzystne dla Ciebie lub mają jedynie charakter administracyjny.

15 Czym jest oferta wiązana i jakie wiąże się z nią skutki?

- 15.a Jeżeli jesteś Konsumentem i zawierasz z nami Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii (w sieci stacjonarnej lub w sieci ruchomej) wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Umowy lub Dokumentacji umownej dotyczące:
 - a.1 automatycznego przedłużenia obowiązywania Umowy na czas nieokreślony,
 - a.2 zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy,
 - a.3 zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie Dostawcy,
 - a.4 prawa rozwiązania umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie, - stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową.
- 15.b Jeżeli zawierasz Umowę na ofertę wiążaną nie będąc Konsumentem, ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, postanowienia ust. 1 stosuje się z wyłączeniem pkt (4).
- 15.c Jeżeli jako Konsument masz prawo do wypowiedzenia Umowy na ofertę wiążaną, przed upływem okresu jej obowiązywania, ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez nas Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi objęte tą Umową.

- 15.d Jeżeli jako Konsument złożysz zamówienie na dodatkowe Usługi, nie przedłuża to terminu obowiązywania Umowy na ofertę wiążaną, chyba że wyrazisz na to zgodę.

16 Czy i jak ktoś może przejąć Twoją Umowę?

- a Pod pewnymi warunkami możemy zgodzić się na to, ażeby ktoś inny przejął Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy, bez uprawnień typowo osobistych (w uproszczeniu nazywamy to przejęciem Umowy). Zasadniczo, konieczna jest w takim wypadku nasza zgoda oraz zawarcie Umowy z nowym Abonentem. Wiąże się to z całą opisaną wcześniej w Regulaminie ogólnym procedurą weryfikacji tożsamości i wiarygodności płatniczej nowego Abonenta.
- b Przejęcie Umowy może nastąpić w przypadku śmierci Abonenta. Umowę może wówczas przejąć jego: małżonek, wstępny (np. rodzic, dziadek), zstępny (np. dziecko, wnuk), rodzeństwo (brat lub siostra) lub osoba, która wspólnie z nim zamieszkiwała w momencie śmierci. W takim przypadku wymagamy uregulowania wszystkich dotychczasowych należności umownych Abonenta. Konieczne jest wystąpienie do nas z wnioskiem o zawarcie nowej umowy – maksymalnie w przeciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta. Do zawarcia nowej Umowy, oprócz dokumentów potrzebnych do tego przy tradycyjnym jej zawieraniu potrzebujemy:
 - a.5 Karty SIM zmarłego Abonenta (oczywiście tylko, jeżeli ją od nas otrzymał);
 - a.6 dokumentu potwierdzającego śmierć Abonenta (np. odpis aktu zgonu);
 - a.7 dokumentu, który pozwoli ustalić stopień pokrewieństwa lub dokumentu wskazującego na tytuł prawny do Lokalu lub dowodu wspólnego zamieszkiwania ze zmarłym Abonentem.

17 Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

- a Przede wszystkim odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależytym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- b Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to nie odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po Twojej stronie.
- c Pamiętaj proszę, że jeżeli naruszymy nasze obowiązki umowne wobec Ciebie, to mogą przysługiwać Ci nie tylko prawa wprost przewidziane w samej Dokumentacji umownej. W określonych przypadkach przepisy (np. Kodeks cywilny) mogą przewidywać bowiem dla Ciebie dodatkowe uprawnienia, np. prawo do wypłaty odszkodowania, żądania wykonania Umowy, a nawet odstąpienia od niej.
- d Niezależnie od innych uprawnień, przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym

wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty związanej.

18 Co w przypadku Awarii?

1.a Musisz niezwłocznie informować nas o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub jakiegokolwiek innej nieprawidłowości w świadczeniu Ci Usługi. Inaczej możemy nie być w stanie ustalić, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo.

1.b Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 7 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o ich wystąpieniu. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspomnianych 7 dni roboczych nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.

1.c Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas:

1.1 obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Bonifikatą**”);

1.2 odszkodowania – liczymy je jako 1/30 średniej sumy Twoich opłat miesięcznych w ostatnich 3 miesiącach - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Karą umowną**”).

2 Bonifikata lub Kara Umowna przysługują za dzień, w którym niezgodność świadczenia Usługi z Umową trwa co najmniej 3 godziny.

a Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej za każdy przypadek takiego naruszenia jak za jeden dzień. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.

b Do okresu, za który przysługuje Ci Bonifikata i Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym nie mogliśmy usunąć Awarii z przyczyn leżących po Twojej stronie.

c Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz). O zasadach składania reklamacji przeczytasz w następnym punkcie Regulaminu.

d Bonifikatę i Karę umowną zaliczmy w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś Twoje przyszłe należności umowne, to zostaną one obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty lub Kary umownej. Na Twój wniosek możemy je także wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.

19 Kiedy i jak złożyć reklamację?

1.a Reklamacja jest możliwa, gdy:

a.1 z naszej winy nie dotrzymaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;

a.2 nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;

a.3 nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.

1.b Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegą one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:

1 zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;

2 nienależycie wykonaliśmy Usługę;

3 nie wykonaliśmy Usługi;

4 otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

1.c Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:

i.1 odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);

i.2 dzwoniąc na nasz numer telefonu;

i.3 wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;

i.4 wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;

i.5 za pomocą formularza na naszej Stronie Internetowej (w tym poprzez system e-BOK).

1.d Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:

1 Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);

2 Twój adres zamieszkania albo siedziby;

3 czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);

4 okres, którego dotyczy reklamacja;

5 okoliczności uzasadniające reklamację (opisz dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);

6 przydzielony Ci przez nas numer telefonu (oczywiście, jeżeli reklamacja go dotyczy);

7 Twój numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;

8 datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaż je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);

9 wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Jeżeli nie wskażesz nam żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – potraktujemy Twoją reklamację tak, jakbyś nam tę kwotę wskazał. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, możesz też zawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.

10 opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację (wybierz jeden z opisanych w lit. i poniżej).

Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację na piśmie.

Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej (lit. d), poprosimy Cię o jej uzupełnienie – od razu, jeżeli składasz reklamację osobiście w naszym BOK. A jeżeli składasz ją w inny sposób – niezwłocznie wyznaczmy Ci na to dodatkowy, 14-dniowy termin. Prosimy, ażebyś uzupełnił reklamację w tym czasie. W przeciwnym razie będziemy bowiem mogli pozostawić ją bez rozpoznania.

1.e Niezwłocznie potwierdzimy Ci przyjęcie Twojej reklamacji złożonej w naszym BOK. W pozostałych przypadkach – potwierdzenie prześlemy Ci w przeciągu 14 dni (chyba, że

do tego czasu zdążymy Ci już odpowiedzieć na reklamację). W potwierdzeniu wskażemy dzień złożenia reklamacji oraz dane naszej jednostki, która rozpatrzy Twoją reklamację (nazwę, adres i numer telefonu).

- 1.f** Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.

- 1.g** Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:

- 1 nazwę naszej jednostki rozpatrującej reklamację;
- 2 dzień złożenia reklamacji;
- 3 rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji;
- 4 jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty (ewentualnie informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałaś);
- 5 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem [nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym] – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 6 nasze dane do szybkiego i efektywnego kontaktu w sprawie Twojej reklamacji
Jan Targo
biuro@test.pl
321234567;

Jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji, odpowiedź wysyłaną papierowo (choć możesz ją otrzymać także w inny sposób – spójrz na lit. i poniżej) prześlemy Ci listem poleconym, a każdorazowo uzupełnimy ją o uzasadnienie faktyczne i prawne.

- 1.h** Przyjęcie Twojej reklamacji i odpowiedź na nią standardowo wysyłamy w formie papierowej. Zawsze możesz jednak zgodzić się na formę mailową potwierdzenia i odpowiedzi – podaj nam tylko w tym celu Twój adres mailowy. Możesz to zrobić w Umowie, reklamacji albo nawet w osobnym oświadczeniu. Nie musisz składać takiej zgody, jeżeli złożyłeś reklamację mailowo – wówczas pisma kierujemy na wskazany przez Ciebie adres mailowy (jeżeli go nie wskażesz – prześlemy je na adres, z którego wysłałeś reklamację).
- 1.i** Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi, na Twoje żądanie (złożone w BOK, telefonicznie, mailowo albo na piśmie) niezwłocznie prześlemy Ci ją ponownie (ewentualnie w duplikacie albo kopii). Daj nam proszę znać preferowaną formę i postać takiej odpowiedzi, duplikatu albo kopii (w miarę możliwości postaramy się ją uwzględnić). Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona – zawsze możesz żądać otrzymania takiego dokumentu przesyłką poleconą (nieważne, w jaki sposób pierwotnie wysłaliśmy Ci odpowiedź). Miej proszę na względzie, że możemy odmówić ponownego wydania odpowiedzi (ewentualnie jej duplikatu albo kopii), jeżeli z dokumentów będzie jasno wynikać, że odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.
- 1.j** Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. i poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej

uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.

- 1.k** Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

20 Co, jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnościami?

- a** Poniżej znajdziesz ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. Zwracamy uwagę, że w tym zakresie zawsze stosujemy aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać na naszej Stronie internetowej oraz w BOK (w skrócie informację taką nazwiemy: **Informacją dla Osób z niepełnosprawnościami**).
- b** W naszych BOK można znaleźć następujące udogodnienia:

- 5.1** przystosowanie do obsługi Osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu;
- 5.2** stanowisko obsługi z urządzeniami umożliwiającymi komunikację z Osobami z niepełnosprawnością wzroku, słuchu albo mowy, w tym za pośrednictwem połączenia z tłumaczem języka migowego online, oferowanego co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy BOK, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Zapewniamy te udogodnienia w co najmniej 1/6 naszych BOK, w tym co najmniej w jednym w każdym mieście na prawach powiatu (o ile mamy tam BOK).

- c** Wszystkie BOK oferujące udogodnienia dla Osób z niepełnosprawnościami będą specjalnie oznakowane graficznie.
- d** We wszystkich naszych BOK możesz też zażądać wydrukowania informacji o:
- k.1** wszystkich oferowanych przez nas udogodnieniach dla Osób z niepełnosprawnościami wraz z listą BOK, w których te udogodnienia są dostępne;
 - k.2** świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla Osób z niepełnosprawnościami

Te informacje mogą zostać wydrukowane z wykorzystaniem wybranego przez Ciebie kroju i rozmiaru czcionki. Możesz je również znaleźć na naszej Stronie Internetowej.

- e** Na naszej Stronie Internetowej zapewniamy obsługę Osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, co najmniej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- f** Jeżeli jesteś Osobą niewidomą lub słabowidzącą, to możemy wystać Ci na Trwałym nośniku (mailowo lub korespondencyjnie): Dokumentację umowną, informację o danych zawartych na fakturze, wykaz usług, a także naszą Informację dla Osób z niepełnosprawnościami. Wybierz, w jakiej formie potrzebujesz takich dokumentów:

- a.1 w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla Ciebie cyfrowo;
 - a.2 wydruk z wykorzystaniem wybranego przez Ciebie kroju i rozmiaru czcionki.
- g Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.

21 Jak postępujemy z Twoimi danymi?

- a Przetwarzamy Twoje dane osobowe ujęte w Umowie. W toku naszej współpracy możemy przetwarzać jeszcze inne Twoje dane, jeżeli nam je udostępnisz. Zawsze robimy to zgodnie z aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE. O dokładnych zasadach przetwarzania danych osobowych i przysługujących Ci z tego tytułu uprawnieniach przeczytasz w Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta – załączamy ją do Umowy.
- b Rejestrujemy i przechowujemy dane o wykonanych dla Ciebie Usługach przez co najmniej 12 miesięcy. Robimy to w takim zakresie, jaki pozwala nam ustalić należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli takową złożysz – okres ten wydłuży się jeszcze o czas niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu.
- c Musimy jeszcze rejestrować i przechowywać pewne dane na potrzeby naliczania Ci opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Dotyczy to informacji (danych transmisyjnych) o:
 - 1.1 numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;
 - 1.2 rodzaju połączenia;
 - 1.3 czasie połączenia.Takie dane przetwarzamy tylko do końca okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – Twoich wobec nas lub naszych wobec Ciebie. Nie chodzi tu jednak o każde możliwe do wyobrażenia roszczenie, ale tylko o takie, które jest obowiązkowe do zaspokojenia.
- d Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:
 - a.1 określenie rodzaju Usług, które będą Ci świadczone;
 - a.2 wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;
 - a.3 wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Miej jednak proszę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.
- e Co do zasady nie przechowujemy ani nie uzyskujemy dostępu do danych w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. Wyjątkiem są sytuacje, gdy okazałoby się to być konieczne dla dostarczenia Ci umówionej Usługi lub transmisji komunikatu elektronicznego w Sieci. W każdym innym przypadku potrzebujemy Twojej uprzedniej zgody. Jest ona potrzebna również do zainstalowania albo używania przez nas oprogramowania w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. O dokładnych warunkach uzyskania takiej zgody przeczytasz w art. 399-400 PKE

22 Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

- a Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,

musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego (zajrzyj do punktu 19 Regulaminu ogólnego). Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi telewizji, dostępu do Internetu, czy telefonii.

- b Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne - czyli na ogół takie, które dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Dotyczą one jedynie Konsumentów (nie ma tu odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:

a.1 z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczynają postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo

a.2 wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.

Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

23 Co jeśli zmienią się Twoje lub nasze dane?

- a Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach naszej współpracy. Dlatego jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o zmianach wszelkich Twoich danych podanych w Umowie – najpóźniej w przeciągu 7 dni.
- b My również mamy obowiązek dbać o to, ażebyś miał aktualną wiedzę o naszych danych. Dlatego niezwłocznie będziemy Cię informować o zmianie naszych danych identyfikujących i kontaktowych. Zrobimy to na Trwałym nośniku – w takiej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę. Możesz jednak zgłosić nam żądanie otrzymywania takich wiadomości na wskazany przez Ciebie adres korespondencyjny lub mailowy.
- c Oczywiście, aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych (zarówno Twoich, jak i naszych) nie stanowi zmiany warunków Umowy.

Oświadczam, że przed zawarciem Umowy zapoznałem się z treścią niniejszego regulaminu, w pełni go rozumiem i jednoznacznie akceptuję jego postanowienia.

.....
2025/01/01 data i podpis klienta!

REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU STACJONARNEGO (obowiązuje od 2025r.)

1 Na czym polega Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego?

- a Usługa dostępu do Internetu Stacjonarnego umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do sieci Internet, w stałej lokalizacji, tj. za pomocą Gniazda Abonenckiego w Lokalu. W tym Regulaminie w skrócie nazywamy ją „Usługą”.
- b Usługa zapewnia Ci możliwość transmisji danych (czyli ich przesyłania i pobierania) w sieci Internet. Nie obejmuje ona natomiast dostępu do żadnych konkretnych treści w Internecie ani do żadnych usług tam świadczonych przez podmioty trzecie.
- c W ramach niniejszej Usługi nie stosujemy limitów transferu danych. Oznacza to, że nie ma tu ograniczeń w ilości przesyłanych ani pobieranych przez Ciebie danych.

2 Czy stosujemy jakieś ograniczenia związane z ruchem w Internecie?

- a Zasadniczo nie ograniczamy możliwości połączenia się z jakimikolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktujemy równo, bez dyskryminacji, ograniczania, czy ingerencji. Jednakże pewne wyjątki w tym zakresie znajdują się w Dokumentacji umownej - przede wszystkim w dalszej części niniejszego punktu.
- b Możemy stosować środki monitorowania ruchu oraz zarządzania nim. Pozwala to na utrzymanie optymalnych warunków dostępu do Internetu (środki te nie są podyktowane względami handlowymi). Środkami takimi są: kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Stosujemy je jednak tylko tak długo, jak jest to konieczne. Ich stosowanie w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu dopuszczamy jedynie wtedy, gdy okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia.
- c Zasadniczo, środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług (lub szczególnych ich kategorii) ani nie ingerują w nie. Jednakże wyjątkowo (i jedynie przez niezbędny czas) może to być konieczne, aby:
 - 1 zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;
 - 2 utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;
 - 3 zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- d Środki zarządzania ruchem wyjątkowo mogą spowodować tymczasowe pogorszenie parametrów Usługi, w tym: wydłużenie opóźnienia, ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej tymczasowe wstrzymanie.
- e Możemy oferować usługi transmisji danych w Sieci, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług (np. VoIP). Nie są to jednak Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego. Usługi takie nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość naszej Usługi dostępu do Internetu.

- f Świadczymy je wyłącznie na zasadach przewidzianych w przepisach obowiązującego prawa.

3 Jak przedstawia się jakość i prędkość Twojej Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego?

- a Konkretnie wartości prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie określa Twoja Umowa. Poniżej przeczytasz jednak dokładniej jak definiujemy poszczególne wskazane tam wskaźniki prędkości:
 - a.1 Prędkość minimalna – zobowiązujemy się dostarczać Ci ją w każdym momencie (oczywiście poza dopuszczalnymi przerwami w świadczeniu Usług). Wynosi ona połowę prędkości maksymalnej;
 - a.2 Prędkość zwykle dostępna – możesz jej oczekiwać przez 80% doby. Wynosi ona 75% prędkości maksymalnej;
 - a.3 Prędkość maksymalna – możesz jej oczekiwać co najmniej przez pewien czas (co najmniej raz na dobę). Uzyskanie takiej prędkości jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, zwłaszcza przy braku lub niewielkim ruchu innych użytkowników Sieci. Prędkość maksymalna to u nas także prędkość deklarowana – czyli taka, którą posługujemy się w działalności marketingowej (w tym przy określeniu nazw i cen danego pakietu – zwłaszcza reklamach, ale i w Cenniku, czy Regulaminie promocji).
- b Pamiętaj proszę, że wskaźniki prędkości naszej Usługi dostępu do Internetu wyznaczają prędkość, jaką możesz uzyskać w Gnieździe abonenckim. Nie uwzględnia to jednak ograniczeń stosowanego przez Ciebie Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, np. routera Wi-Fi, który w zależności od jego parametrów może znacząco zmniejszać faktycznie osiągalną prędkość w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym.
- c Miej też proszę na względzie, że faktycznie osiągnięta przez Ciebie prędkość Internetu zależy od wielu czynników (nie tylko od wyboru samego pakietu). W szczególności wpływ na nią mają takie okoliczności, jak: wyjątkowe przeciążenie Sieci, ograniczenia techniczne Sprzętu (zwłaszcza routera), korzystanie z Usługi na kilku Telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych jednocześnie, równoczesne uruchomienie kilku strumieni danych (gdy np. pobierasz kilka plików w tym samym czasie), zainstalowaniu oprogramowania obniżającego prędkość transmisji (mogą tak działać niektóre programy antywirusowe, czy typu firewall), a także korzystanie z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znacząca odległość od Sprzętu).
- d Poza prędkością dostępu do Internetu, znaczenie ma Ciebie mają także pozostałe parametry jakości, takie jak:
 - d.1 Opóźnienie (z ang. delay lub tzw. ping) to mierzony w milisekundach (ms) czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem pakietu danych przez nadawcę, a jego dotarciem do odbiorcy. Wskaźnik ten może mieć istotne znaczenie dla transmisji w czasie rzeczywistym, np. wideokonferencji, oglądania filmów, czy gier sieciowych. Może też przekładać się na prędkość otwierania serwisów internetowych. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 15 ms.
 - d.2 Zmienność opóźnienia (tzw. jitter) to wskaźnik, który pokazuje jak zmienia się w czasie opisany powyżej parametr opóźnienia (ping). Także mierzony jest w milisekundach (ms). Wskaźnik ten ma kluczowe

znaczenie dla gier sieciowych, transmisji online i dwustronną komunikację VoIP. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 20 ms.

d.3 Utrata pakietów danych (z ang. packet loss) – to jest wyrażony w procentach stosunek liczby utraconych pakietów danych do całkowitej liczby pakietów, które zostały skutecznie przetransmitowane. Może mieć istotne znaczenie dla gier sieciowych (np. spowodować zerwanie sesji), czy przesyłania plików (np. konieczne może być ich ponowne wysłanie). Standardowo wskaźnik ten nie przekracza 10%

e Wartości powyższych parametrów mierzymy zgodnie z aktualnymi standardami publikowanymi przez ETSI. W przypadku wydania rozporządzenia na podstawie art. 316 ust. 4 PKE, parametry będziemy mierzyć zgodnie określonymi tam wymogami, jeżeli będziemy do tego zobowiązani. W przypadku nałożenia na nas obowiązku publikowania dodatkowych informacji o jakości Usług, będą one dostępne na naszej Stronie internetowej.

f Dokładamy wszelkich starań, ażeby jakość naszej Usługi dostępu do Internetu zapewniała jej równoważny odbiór Osobom z niepełnosprawnościami. Minimalne poziomy naszej Usługi powinny zapewniać możliwość korzystania z Internetu przy wykorzystaniu wszelkich aplikacji, urządzeń oraz udogodnień wspierających korzystanie z niego przez Osoby z niepełnosprawnościami.

4 Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na Twoje korzystanie z niego?

a Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady optymalnych parametrów dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego):

- a.1** usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- a.2** przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- a.3** oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- a.4** oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- a.5** oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- a.6** rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- a.7** gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

b Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług, czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.

5 Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej.

a W Regulaminie ogólnym opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi dostępu do Internetu.

b Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Nauką i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyłudającymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników Internetu do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.

c Jeżeli zawrzemy wspomniane wyżej (lit. b) porozumienie, to możemy uniemożliwiać dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń. Usuwamy je wówczas z systemów teleinformatycznych służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP. Robimy to na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

6 Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność wobec Ciebie?

a Oprócz ogólnych zasad naszej odpowiedzialności przewidzianych w Regulaminie ogólnym, w przypadku Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.

b Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).

c Nie odpowiadamy wobec Ciebie ani wobec podmiotów trzecich za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od nas). Nie możesz umieszczać w Internecie danych bezprawnych. Łamiąc powyższy zakaz narażasz się na odpowiedzialność prawną z tym związaną.

7 Jakie są warunki zmiany dostawcy?

a Zmiana dostawcy Usługi jest możliwa poprzez rozwiązanie Umowy z nami i jednoczesne zawarcie jej z nowym dostawcą, lub poprzez zastosowanie szczególnej procedury opisanej poniżej.

b Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. Wypowiedzenie umowy z Twoim dotychczasowym dostawcą stanie wówczas się skuteczne dopiero wtedy, gdy Twój nowy dostawca rozpocznie świadczenie usługi. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Realizacja takiego uprawnienia nie podlega opłacie.

c Wniosek o zachowanie ciągłości dostępu do Internetu składasz u nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca

posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku). Wzór wniosku stosowanego przez nas otrzymasz w BOK lub na Stronie internetowej.

- d** Twój wniosek powinien określać tryb, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym dostawcą, tj.:
- 1** z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;
 - 2** bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany dostawcy. Żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia oraz ewentualnie także odszkodowanie za rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania;
 - 3** na koniec okresu promocyjnego uzgodnionego z dotychczasowym dostawcą.
- e** Nowy dostawca rozpocznie świadczenie Ci Usługi w uzgodnionym z Tobą umownie terminie. Nowy dostawca potwierdzi Ci niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.
- f** Cały proceder opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.
- g** Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w umówionym terminie, dotychczasowy będzie kontynuował świadczenie Ci tej usługi – do czasu jej rozpoczęcia przez nowego dostawcę.
- h** Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w przeciągu 30 dni od umówionego terminu, to:
- 1** wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia);
 - 2** umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą. O powyższym powiadomi Cię dotychczasowy dostawca.
- i** Jeżeli w terminie wskazanym w umowie z nowym dostawcą (jako termin rozpoczęcia świadczenia przez niego usługi dostępu do Internetu) nie dojdzie do zmiany dostawcy – przysługuje Ci od niego jednorazowe odszkodowanie. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to sytuacji, w której opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub gdy opóźnienie powstało z przyczyn leżących po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
- j** Kwotę należnego Ci odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, do dnia faktycznego takiego rozpoczęcia lub upływu terminu, o którym mowa pod lit. k powyżej (tj. kiedy to umowa z nowym dostawcą zostanie uznana za niezawartą).
- k** Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zachowania ciągłości dostępu do Internetu wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego

PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE.

8 Co jeszcze powinieneś wiedzieć?

Jeżeli w ramach dotychczasowej umowy na dostęp do Internetu korzystałeś z poczty elektronicznej o adresie związanym z naszą nazwą handlową lub znakiem towarowym – masz prawo bezpłatnego dostępu do tej poczty jeszcze przez 6 miesięcy od rozwiązania z nim umowy.

Oświadczam, że przed zawarciem Umowy zapoznałem się z treścią niniejszego regulaminu, w pełni go rozumiem i jednoznacznie akceptuję jego postanowienia.

.....
2025/01/01 data i podpis abonenta!

POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Jesteś Konsumentem albo Przedsiębiorcą Jednoosobowym? Zawarłeś Umowę na odległość albo Umowę poza lokalem? Jeżeli na oba te pytania odpowiadasz twierdząco, to przysługuje Ci prawo konsumenckiego odstąpienia od takiej Umowy. Na jakich odbywa się to warunkach – sprawdzisz poniżej.

1 Czym jest odstąpienie od Umowy?

Odstąpienie od Umowy to takie oświadczenie, w wyniku którego Umowa jest uważana za nigdy nie zawartą. A jeżeli złożysz nam takie oświadczenie zanim w ogóle przyjmiemy Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca

2 Czym jeszcze skutkuje odstąpienie od Umowy?

Jeżeli odstąpisz od Umowy, to zwrócimy Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności, w tym koszty ewentualnego dostarczenia Ci towaru (jednak bez dodatkowych kosztów wybranego przez Ciebie sposobu jego dostawy – innego niż zwykły, najtańszy sposób jaki oferowaliśmy). Zrobimy to niezwłocznie, najpóźniej w przeciągu 14 dni od otrzymania Twojego oświadczenia o odstąpieniu. Zwrotu Twoich płatności dokonamy tym samym sposobem, jakim nam zapłaciłeś. Możesz jednak zgodzić się wyraźnie na inne rozwiązanie. W każdym wypadku nie ponosisz żadnych opłat za zwrot płatności. Miej jednak proszę na względzie, że jeżeli zgodziłeś się na rozpoczęcie świadczenia Ci Usług przed upływem terminu odstąpienia, to będziesz musiał zapłacić nam za świadczenia spełnione do momentu poinformowania nas o Twoim odstąpieniu.

3 Jaki jest termin na odstąpienie?

Standardowo jest to 14 dni od jej zawarcia. Termin ten jest nieco dłuższy jeżeli zawarłeś Umowę podczas nieumówionej wizyty w Twoim domu (a ściślej: w miejscu Twojego zamieszkania lub zwykłego pobytu) albo podczas wycieczki – wynosi on wówczas 30 dni. Termin jest dochowany, jeżeli po prostu wyślesz w nim do nas Twoje oświadczenie o odstąpieniu.

4 Czy musisz uzasadniać swoje odstąpienie?

Nie – nie musisz podawać nam żadnego powodu, dla którego chcesz odstąpić od Umowy.

5 Jak zrealizować prawo odstąpienia?

Przed wszystkim musisz nas jednoznacznie poinformować o tym, że chcesz odstąpić od Umowy. Przykładowo – możesz do nas wysłać pismo pocztą tradycyjną albo mailową (nasze dane kontaktowe znajdziesz na końcu tego dokumentu). Możesz też wypełnić specjalnie dedykowany temu formularz na naszej Stronie Internetowej (www.nortis.pl) – niezwłocznie potwierdzimy Ci otrzymanie takiego oświadczenia na Trwałym nośniku (np. w mailu). Na dole znajdziesz pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – możesz z niego skorzystać, ale nie jest to konieczne.

6 Gdzie złożyć oświadczenie o odstąpieniu?

Prześlaz je po prostu na nasze dane kontaktowe: *[nazwa Dostawcy, pełny adres pocztowy, adres poczty elektronicznej, nr telefonu]*.

7 Formularz odstąpienia od Umowy.

Poniżej znajdziesz przykładowy formularz oświadczenia o odstąpieniu. Oczywiście, wypełniasz go i wysyłasz do nas tylko, jeżeli chcesz od Umowy odstąpić. Pamiętaj proszę, że to jest tylko pomocniczy, przykładowy formularz. Nie ma obowiązku składania oświadczenia o odstąpieniu na tym właśnie formularzu.

- **Adresat:** *[nazwa Dostawcy, , pełny adres pocztowy oraz adres e-mail]*
- **Ja** _____ *[tu wpisz swoje imię i nazwisko], niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy o świadczenie następującej Usługi:* _____
- **Data zawarcia Umowy:** _____
- **Twój adres:** _____
- **Twój podpis** *[ale tylko, jeśli wysyłasz formularz na papierze]:* _____
- **Data:** _____

.....
2025/01/01 data i podpis klienta!

HARMONOGRAM ŚWIADCZENIA USŁUGI

ZAŁĄCZNIK DO UMOWY NR 1223/INT/01/2017

1. Parametry usługi:

- a) Pakiet taryfowy: **SUPER FIBER NET 2033**
- b) Liczba okresów rozliczeniowych: **24**
- c) Wysokość opłaty aktywacyjnej: **zł netto**
- d) Kwota przyznanej ulgi w opłacie aktywacyjnej: **zł netto**
- e) Wartość udostępnionego sprzętu: **zł netto**
- f) Łączna kwota ulg brutto przez okres obowiązywania umowy na czas określony: **0 zł netto**
- g) Opłata abonamentowa netto oraz parametry usługi po ewentualnym przekształceniu umowy na czas nieokreślony w pozycji numer 25 tabeli „Parametry Usługi”
- h) Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. Abonent uiszcza opłatę abonamentową z góry za dany miesiąc do 13 dni od wystawienia faktury VAT Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku, bądź gotówką w kasie BOK Dostawcy usług.

2. Indywidualny numer konta bankowego:

57 2490 5257 2555 8001 8422 2272

3. Szczegóły płatności za świadczenie usługi:

Okres rozliczeniowy	Download (kbit/s)	Upload (kbit/s)	Abonament netto	Abonament brutto	Abonament netto bez upustu	Kwota ulgi netto za abonament
1	10000	2000	1.00 zł	1.23 zł		zł
2	10000	2000	1.00 zł	1.23 zł		zł
3	10000	2000	1.00 zł	1.23 zł		zł
4	10000	2000	50.00 zł	61.50 zł		zł
5	10000	2000	50.00 zł	61.50 zł		zł
6	10000	2000	50.00 zł	61.50 zł		zł
7	10000	2000	50.00 zł	61.50 zł		zł
8	10000	2000	50.00 zł	61.50 zł		zł
9	10000	2000	50.00 zł	61.50 zł		zł
10	10000	2000	50.00 zł	61.50 zł		zł
11	10000	2000	50.00 zł	61.50 zł		zł
12	10000	2000	50.00 zł	61.50 zł		zł

2025/01/01.....
data i podpis Abonenta

2025/01/01
data i podpis Usługodawcy

Regulamin Promocji **INTERNET NORTIS**

1. Organizatorem promocji „INTERNET NORTIS” jest Danar Wojtysiak Sp. z o.o. z siedzibą w ul. Grudziądzka 1, 82-500 Kwidzyn, NIP: 5811957119,
2. RPT: 10433, tel.: 55 261 34 25, (zwany dalej „Operatorem”) Przedmiotem promocji jest udostępnienie Abonentom Internetu od 20 Mbit/s do 50 Mbit/s zgodnie z Harmonogramem Świadczenia Usług będącym Załącznikiem nr 1 do Regulaminu promocji („**Harmonogram Świadczenia Usług**”).
3. Regulamin promocji wchodzi w życie z dniem 01.01.2025r. i obowiązuje do dnia odwołania przez Operatora.
4. Promocja skierowana jest do przyszłych Abonentów Operatora, którzy w okresie obowiązywania Promocji podpiszą umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem na warunkach i w zakresie świadczenia jednej z usług wskazanych w pkt. 2 („**Umowa**”). W przypadku zawarcia przez Abonenta Umowy na warunkach niniejszej promocji Abonentowi zostanie przyznana ulga w postaci obniżonej stawki opłaty abonamentowej w stosunku do opłaty za usługę wynikającej z Cennika świadczenia usług telekomunikacyjnych Operatora („**Cennik usług**”) przez kolejne miesiące trwania Umowy oraz obniżona opłata aktywacyjna usługi („**Promocja**”).
5. Wysokość ulgi przyznanej Abonentowi („**Ulga**”) stanowi:
 - a. suma opłat abonamentowych bez ulgi wynikająca z Cennika usług przez okres trwania umowy pomniejszona o sumę obniżonej opłaty abonamentowej w tym okresie
 - b. suma opłat abonamentowych bez ulgi wynikająca z Cennika usług za okres od 1 do 24 miesiąca pomniejszona o sumę obniżonej opłaty abonamentowej za okres od 1 do 24 miesiąca oraz
 - c. różnica pomiędzy kosztami aktywacji usług bez ulgi wynikającymi z Cennika usług z kosztami aktywacji usługi na warunkach Promocji, wskazane w odpowiedniej rubryce Cennika promocji odpowiadającej danej usłudze telekomunikacyjnej.
6. Promocją objęte są przyłącza w rejonach działania Operatora, na których istnieją możliwości techniczne, a także nie ma przeszkód formalnych do ich świadczenia.
7. Przyłączenie do sieci w celu udostępnienia usługi Internetu może nastąpić w rejonach działania Operatora, na których istnieją możliwości techniczne dla świadczenia usług w danym wariancie.
8. Z Promocji wyłączeni są dotychczasowi Abonenci Operatora, byli Abonenci posiadający zaległości płatnicze wobec Operatora lub posiadający niejasny i nieudokumentowany stan prawny lokalu lub w inny sposób nie spełniający wymagań wynikających z Regulaminu promocji lub Umowy lub Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych Operatora.
9. Warunkiem wzięcia udziału w Promocji jest :
 - zawarcie umowy z Operatorem na **czas określony 24 pełnych miesięcy kalendarzowych** liczonych od dnia zawarcia Umowy;
 - wybranie usługi zgodnie z Cennikiem promocji;
 - Wyrażenie przez Abonenta zgody na przysyłanie faktur przez Operatora za świadczone usługi telekomunikacyjne drogą elektroniczną. Abonent deklarując chęć otrzymywania faktur drogą elektroniczną przy zawieraniu umowy w ramach niniejszej promocji jest zobowiązany podać adres mailowy niezbędny do przysyłania korespondencji drogą elektroniczną.
10. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, której zawarcie wiązało się z Ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany jest do zapłaty kary umownej równej wartości Ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia rozwiązania, chyba że wypowiedzenie Umowy przez Abonenta następuje w związku ze zmianą Umowy, Regulaminu lub Cennika z przyczyn zależnych od Operatora.
11. Cennik promocji określa ceny usług świadczonych w ramach Promocji oraz wysokość Ulgi przyznanej Abonentowi.
12. Skorzystanie z Promocji nie wyklucza korzystania przez Abonenta z innych Promocji dostępnych w ofercie Operatora, chyba, że warunki czy regulaminy tych ofert promocyjnych stanowią inaczej.
13. Przez okres trwania umowy Abonenci zobowiązani będą do utrzymania usług objętych Promocją oraz do terminowego uiszczania Abonamentu.
14. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany lub odwołania Promocji w każdym czasie bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem, iż zmiana lub odwołanie nie wpływa na prawa i obowiązki uprzednio nabyte przez Abonenta. Informacja o zmianie lub odwołaniu zostanie opublikowana na stronie internetowej Operatora lub w inny sposób podana do wiadomości publicznej.
15. Wszelkie wyrazy lub wyrażenia pisane w treści Regulaminu promocji dużą literą i nie zdefiniowane w niniejszym regulaminie należy rozumieć zgodnie z ich definicją zawartą odpowiednio w Regulaminie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub Cenniku usług Operatora.
16. W sprawach nieuregulowanych treścią Regulaminu promocji stosuje się odpowiednio postanowienia dokumentów wskazanych w pkt 15 powyżej.
17. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu promocji, a postanowieniami dokumentów wskazanych w pkt. 15 powyżej, postanowienia Regulaminu i Cennika Promocji będą miały charakter nadrzędny.
18. aktyury wystawiane są w formie elektronicznej, w przypadku wyrażenia chęci otrzymywania faktur w formie papierowej zostanie naliczona opłata 10zł brutto zgodnie z obowiązującym cennikiem.

.....
2025/01/01 data i podpis Abonenta!

Cennik oferty standardowej obowiązujący od dnia 04.01.2022 r. dla Usług nabywanych i/lub Umów zawieranych do umowy zawieranych od 01.01.2025 r.

Tabela nr 1

INTERNET		
Rodzaj usługi	Maksymalna szybkość transmisji do/od komputera Abonenta	Miesięczna opłata abonamentowa(bez upustu)
Internet 20 Mb	do 20480/2048 kb/s	199,00 zł
Internet 30 Mb	do 30720/3072kb/s	249,00 zł
Internet 40 Mb	do 32768/3072 kb/s	299,00 zł
Internet 50 Mb	do 51200/5120 kb/s	399,00 zł
Fibernet 200 Mb	do 204800/102400 kb/s	199,00 zł
Fibernet 400 Mb	do 409600/204800 kb/s	299,00 zł
Fibernet 600 Mb	do 614400/307200 kb/s	399,00 zł
Łącze symetryczne dla firm	Negocjowana indywidualnie	Negocjowane indywidualnie

RODZAJ USŁUGI	OPŁATA JEDNORAZOWA (
Aktywacja usługi dostęp do Internetu do jednego miejsca dystrybucji Internetu w lokalu klienta.	199 zł

Rodzaj usługi	Miesięczna opłata abonamentowa (bez upustu)
Usługa WIFI	20,00 zł
Usługa WIFI Pro	30,00 zł
Wysyłaj Szybciej	50,00 zł

1. Niniejszy cennik usług telekomunikacyjnych obejmuje ceny związane z usługą dostępu do sieci Internet, telefonu lub telewizji świadczoną przez Dostawcę usług – **Danar Wojtysiak Z.OO z siedzibą w Kwidzynie**. Ceny pozostałych usług zostały wskazane w odrębnych cennikach, dostępnych na stronie www.nortis.pl

2 Wymienione w cenniku taryfy obowiązują dla umów abonenckich zawartych od dnia 01.01.2025 roku.

3. Szczegółowa oferta telefoniczna znajduje się w Cenniku Usług Telefonicznych Nortis obowiązującym w dniu przystąpienia do umowy.

4. Wszystkie wymienione w cenniku kwoty są cenami brutto (zawierają podatek VAT).

Serdecznie witamy w gronie Abonentów DANAR, dziękujemy za skorzystanie z naszej oferty. Aby ułatwić Państwu korzystanie z usług ARGO zachęcamy do zapoznania się z poniższymi informacjami, które zostały przygotowane specjalnie dla Państwa.

E-BOK - ELEKTRONICZNE BIURO OBSŁUGI KLIENTA

Zaloguj się, to proste! Wejdź na stronę <http://bok.danar.net.pl/> wprowadź Swoj Identyfikator użytkownika oraz Hasło podane poniżej.

Identyfikator użytkownika: klient@panel

Hasło: 5151geag#GB

POMOC

By ułatwić Państwu kontakt z naszą firmą, stworzyliśmy Biuro Obsługi Klienta.

Jesteśmy do Państwa dyspozycji w biurze przy ul. Grudziądzkiej 1 w Kwidzynie

Pn.- Pt. : 10:00-16:00

Sob.-Nd. : Nieczynne

Nasz dział techniczny pełni dyżury telefoniczne pod nr tel. 55-261-34-25

Pn- pt.: 16:00- 22:00

Sob.-nd. : 10:00-22:00

Do dyspozycji jest także działający 24 godziny, 7 dni w tygodniu system zgłoszeniowy Helpdesk dostępny z poziomu strony E-BOK. Można również skontaktować się za pomocą poczty elektronicznej: biuro@danar.net.pl

FAKTURY I PŁATNOŚCI

Wszystkie faktury są dostępne w E-BOK. Dzięki temu cały komplet faktur jest od razu przygotowany do odliczenia ulgi za Internet. W celu jak najlepszej obsługi, każdy z Państwa otrzymuje Indywidualne Konto Bankowe. Wpłat za abonament należy dokonywać tylko na wskazane konto.

Miesięczna opłata abonamentowa jest płatna do 10 dni od wystawienia faktury VAT.

Numer Państwa Indywidualnego Konta Bankowego:

57 2490 5257 2555 8001 8422 2272

Faktury oraz Państwa wpłaty można przeglądać w E-BOK. Wszystkie faktury VAT za dostęp do sieci Internet są do odbioru pod koniec roku w Biurze Obsługi Klienta lub wysyłane po wcześniejszym ustaleniu, za pośrednictwem poczty.