

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§1 Przedmiot Regulaminu

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ASTA-NET S.A. z siedzibą w Pile, przy ul. Podgórznej 10, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000534131, o kapitale zakładowym 23.000.000 zł w całości pokrytym.
- Biurowo Obsługi Klienta (siedziba główna), mieści się w Pile (64- 920), ul. Drygasa 29, tel. (67) 350 90 00 (opłata za połączenia nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent), fax (67) 350 90 02, e-mail: bok@asta-net.pl.

§2 Definicje

Definicje użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

- Abonament - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za usługi świadczone przez Dostawcę zgodnie z Cennikiem i warunkami Umowy Abonenckiej;
- Aktuacja - uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Zakończenia Sieci znajdującego się w Lokalu Abonenta, umożliwiające odbiór sygnału za opłatą zgodnie z Cennikiem;
- Abonent - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę Abonencką;
- Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzenia Abonenckiego, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług, określonych w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie;
- Biurowo Obsługi Klienta (BOK) - jednostka organizacyjna „Asta-Net” odpowiedzialna za obsługę Abonenta. Szczegółowe dane dotyczące pracy Biura Obsługi Klienta dostępne są na stronie internetowej: www.asta-net.pl;
- Cennik - zestawienie zawierające ceny i opis Usług oraz Usług Dodatkowych w tym pakietów cenowych, do których płatności zobowiązany jest Abonent, dostępny w Biurze Obsługi Klienta i Serwisie Internetowym Dostawcy; przy czym dla usług serwisowych obowiązuje Cennik usług serwisowych
- Dokument Księgowy - rachunek, faktura lub inny dokument, będący podstawą do dokonywania przez Abonenta płatności;
- Konsument - osoba fizyczna zawierająca Umowę Abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Lokal - wydzielona trwałą ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
- Numer ID - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
- Netykieta - ogólnie pojęta kultura sieciowa - zasady postępowania Abonenta w sieci Internet. Za działania niezgodne z Netykietą uważa się w szczególności: posługiwanie się nieprzystojnym i obelżywym słownictwem, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe; nadto wszelkie działania polegające na ingerowaniu w sprzęt i oprogramowanie innych użytkowników sieci oraz pozyskiwanie danych bez ich zgody; rozpowszechnianie wirusów, a nadto stosowanie nielegalnego oprogramowania;
- Kaucja - kwota wpłacana przez Abonenta, stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi wykonane przez Dostawcę;
- Dostawca - firma ASTA - NET S.A., z siedzibą w Pile przy ul. Podgórzna 10 świadcząca Usługi;
- Obszar - część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Dostawca ma możliwości techniczne świadczenia Usług za pośrednictwem Sieci Dostawcy;
- Okres Rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności (opłaty) Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczenia Usług. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się i kończy w dniach wskazanych przez Dostawcę na Dokumencie księgowym;
- Pakiet - określony w ofercie Dostawcy zakres Usług;
- Podstawowa obsługa serwisowa – usługa serwisowa polegająca na usuwaniu Usterek i Awarii z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań ekipy serwisowej oraz usług przekraczających ramy bezpłatnej usługi serwisowej, określonych w Regulaminie oraz w Cenniku usług serwisowych;
- Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy; uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej lub uprawniona do wykonania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
- Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
- Serwis Internetowy Dostawcy - prowadzona przez Dostawcę strona internetowa pod adresem www.asta-net.pl;
- Sieć - sieć telekomunikacyjna z dostępem do usług telekomunikacyjnych;
- Siła wyższa - zdarzenie zewnętrzne niezależne od strony umowy (Dostawca, Abonent); zdarzenie, któremu dana strona nie mogła zapobiec. Siła wyższa obejmuje w szczególności klęski naturalne takie jak: trzęsienia ziemi, powódzie, zawiąże, zamiecie;
- Treść cyfrowa - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
- Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy 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; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna
- Umowa Abonencka - Umowa o świadczenie Usługi, zawarta w formie pisemnej lub formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie Internetowym Dostawcy, a w przypadku udostępnienia przez Dostawcę takiej możliwości także w inny sposób w formie elektronicznej lub dokumentowej, zawierająca zgodne oświadczenie Abonenta i Dostawcy w przedmiocie świadczenia i korzystania z Usługi;

- Umowa zawarta na odległość - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;
- Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy - Umowa z Konsumentem zawarta:
 - przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta), w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a, w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibie Dostawcy lub Biurze Obsługi Klienta) 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 (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Klienta), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
- Urządzenie Abonenckie - urządzenie telekomunikacyjne wraz z osprzętem (zasilacz, kable), przeznaczone do świadczenia Usług przez Dostawcę, stanowiące jego własność, a udostępnione Abonentowi;
- Urządzenie Odbiorcze - urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę za pomocą Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego (tj. odbiornik telewizyjny, radiowy, telefon, komputer);
- Usługa - usługa dostarczania sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, do świadczenia usługi dostępu do Internetu lub do świadczenia usługi telefonicznej, usługa rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, usługa dostępu do Internetu lub usługa telefonii stacjonarnej, wraz z Usługami Dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawcę. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa Abonencka;
- Usługi Dodatkowe - usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
- Usterka - techniczna wada obniżająca jakość świadczonej Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- Zamówienie - porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy Abonenckiej, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia;
- Zawieszenie Świadczenia Usługi - okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji;
- Zakończenie Sieci (Gniazdo Abonenckie) - fizyczny punkt w Lokalu Abonenta, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci.

§3 Forma oświadczeń

- O ile Regulamin, Umowa, Cennik, regulamin promocji lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie oświadczenia mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej (w rozumieniu art. 78[1] KC) lub w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77[2] KC). W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu (numeru telefonu) podanego Dostawcy przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian). Dostawca może także zapewnić Abonentowi możliwość przekazywania mu informacji przez Dostawcę lub składania oświadczeń woli przez Abonenta za pośrednictwem indywidualnego konta w Serwisie Internetowym Dostawcy (elektroniczny formularz).
- W przypadku, gdy oświadczenia woli (w szczególności oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane są w formie dokumentowej, dostawca usług utrwała i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

Rozdział 2 - Zakres i ogólne warunki świadczenia Usług

§4 Świadczone Usługi. Obowiązki Dostawcy

- Dostawca zobowiązuje się do odpłatnego świadczenia na rzecz Abonenta usług wskazanych w Umowie Abonenckiej. W zależności od szczegółowych postanowień Umowy Abonenckiej Dostawca świadczy w szczególności:
 - usługę przyłączenia do Sieci,
 - usługę aktywacji przyłącza,
 - usługę dostarczania Sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, dostępu do Internetu oraz telefonii stacjonarnej,
 - usługę rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji,
 - usługę dostępu do Internetu,
 - usługę telefonii stacjonarnej,
 - Usługi Dodatkowe,
 - Podstawowe usługi serwisowe, w tym usuwanie Usterek i Awarii,
 - inne usługi określone w Cenniku.
- Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci Dostawcy i w ramach istniejących możliwości technicznych. Usługa przyłączenia do Sieci wykonywana jest w sytuacji, gdy istnieją ku temu warunki techniczne. W przypadku, gdy Lokal Abonenta znajduje się poza zasięgiem Sieci Dostawcy, przyłączenie może zostać dokonane na podstawie zawartych w Umowie Abonenckiej postanowień w przedmiocie warunków przyłączenia oraz wysokości opłaty za przyłączenie.
- Świadczenie Usług następuje na podstawie wymienionych niżej dokumentów Dostawcy:
 - Umowy Abonenckiej,
 - regulaminu promocji, jeżeli Umowa Abonencka zawarta zostanie na warunkach promocyjnych,
 - niniejszego Regulaminu,
 - Cennika oraz Cennika usług serwisowych.

4. W przypadku ewentualnych sprzeczności pomiędzy postanowieniami dokumentów wymienionych w ust. 3 powyżej, postanowienia dokumentów wymienionych na wyższym miejscu stosuje się przed postanowieniami dokumentów wymienionych na miejscu niższym.
 5. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa Abonencka, Cennik lub regulamin promocji. Dostawca oświadcza, że 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w ciągu 24 godzin od uzyskania od nich informacji, a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów nie przekracza 20 w okresie jednego miesiąca.
 6. Dostawca zapewnia Abonentom dostęp do niezbędnych informacji związanych z korzystaniem z Usług świadczonych w ramach Sieci Dostawcy. Informacje te przekazywane będą w sposób określony w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, szczegółowo opisany w niniejszym Regulaminie i Umowie Abonenckiej. Niezależnie od sposobu przekazywania informacji opisanego w zdaniu poprzednim, będą one przekazywane za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego (telegazeta) emitowanego przez Dostawcę.
 7. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz regulaminie promocji w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązuje się nie udostępniać Usługi poza Lokalem.
- a. działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności;
 - b. działania Siły wyższej;
 - c. braku możliwości technicznych wykonania przyłącza do Lokalu Abonenta,
 - d. przeniesienia numeru z zachowaniem okresu wypowiedzenia u dotychczasowego dostawcy usługi.
5. Jeżeli dotrzymanie ustalonego terminu podłączenia nie będzie możliwe w przyczyn wskazanych powyżej, Dostawca wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i poinformuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.

§8 Zasady Podłączenia

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Zakończenia Sieci i Urządzeń Abonenckich w Lokalu (nieruchomości), do którego posiada tytuł prawny i jest w stanie go wykazać zgodnie z postanowieniami §11.
2. Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Zakończenia Sieci i Urządzeń Abonenckich oznacza m.in.: zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów w miejscach ustalonych w Lokalu i budynku, w którym Lokal się znajduje oraz zamocowanie odpowiedniego wyposażenia w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy. Tam, gdzie jest to niezbędne, kabel zostanie przeprowadzony możliwie najkrótszą drogą do Urządzenia Odbiorczego.
3. Abonent jest zobowiązany przygotować w Lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel Dostawcy mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie.
4. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń Abonenckich.
5. Podczas montażu Urządzeń Abonenckich w Lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Prawidłowe podłączenie Zakończenia Sieci, Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Dostawcę dokumencie.
7. Osoby dokonujące montażu Urządzeń Abonenckich, nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Odbiorczych. W przypadku, gdy montaż Urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi oraz czasowymi, Dostawca jest uprawniony do pobrania od Abonenta dodatkowej opłaty instalacyjnej ustalonej indywidualnie przez Dostawcę i zaakceptowanej przez Abonenta.
8. Warunki instalacji Zakończenia Sieci oraz szczegółowe zasady korzystania z Usługi przez osoby prawne oraz jednostki nie będące osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będą ustalane w sposób szczegółowy w umowach z tymi podmiotami. Niniejszy Regulamin będzie miał zastosowanie, jeżeli treść Umowy Abonenckiej nie będzie stanowił inaczej.

Rozdział 3 - Umowa o świadczenie Usługi (Umowa Abonencka).

§9 Zawarcie Umowy

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzenia przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usługi. Dostawca może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej w formie elektronicznej, lub dokumentowej. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzenia zakresu Umowy Abonenckiej o Usługę kolejnego rodzaju.
2. Dostawca doręcza Abonentowi mające zastosowanie do Umowy dokumenty: Regulamin, regulamin promocji oraz Cenniki, wraz z zawarciem Umowy Abonenckiej, na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, a także na każde żądanie Abonenta, na piśmie, na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Powyższe dokumenty Dostawca udostępnia także w Biurze Obsługi Klienta oraz w Serwisie internetowym Dostawcy.
3. Umowa Abonencka określa numer identyfikacyjny Abonenta zwany ID Klienta, nadany Abonentowi przez Dostawcę. Abonent ma obowiązek nie ujawniania tego numeru osobom trzecim. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru ID Klienta osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru ID Klienta przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta.
4. W imieniu Dostawcy Umowę Abonencką zawiera jego Przedstawiciel.
5. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela lub pełnomocnika. Osoba prawna lub jednostka nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną zawiera Umowę Abonencką przez osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych przepisów lub przez pełnomocnika.
6. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo/dokument potwierdzający upoważnienie do reprezentacji.

§10 Warunki zawarcia Umowy

1. Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest:
 - a. istnienie możliwości technicznych świadczenia Usługi we wskazanym Lokalu;
 - b. przekazanie danych osobowych oraz okazanie wskazanych w Regulaminie dokumentów, które nie mogą być zniszczone lub budzić wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności;
 - c. pozytywna ocena wiarygodności płatniczej osoby wnoszącej o jej zawarcie;
 - d. spełnienie innych wymogów określonych Umową Abonencką, Regulaminem lub regulaminem promocji (w przypadku zawierania Umowy na warunkach promocyjnych).
2. O ile nie innego nie wynika ze szczególnych postanowień Regulaminu, w tym ust. 3-5 poniżej, w przypadku niespełnienia warunków określonych w ust. 1, Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy. Dostawca może także odmówić zawarcia Umowy w przypadku, gdy Dostawca uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką, z przyczyn zawinionych przez Abonenta.
3. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub ustalić indywidualnie sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.
4. Dostawca, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania zobowiązań przez przyszłego Abonenta, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy,

§5 Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat za świadczone przez Dostawcę Usługi.
2. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (Lokalu):
 - a. w celu dokonania instalacji Zakończenia Sieci oraz wykonania innych czynności koniecznych dla prawidłowego przyłączenia Lokalu do Sieci lub aktywacji przyłącza;
 - b. w zakresie, w jakim jest to niezbędne do kontroli stanu technicznego Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego, albo przeprowadzenia wymiany Urządzenia Abonenckiego wynikającej ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub zużycia dotychczasowego Urządzenia Abonenckiego;
 - c. w zakresie niezbędnym do usunięcia Awarii lub Usterki.
3. Osoby przeprowadzające czynności opisane w ust. 2 powyżej są należycie umocowanymi Przedstawicielami Dostawcy. Pisemne umocowanie do dokonania czynności osoby te zobowiązane są okazać na żądanie Abonenta przed rozpoczęciem czynności.
4. Abonent zobowiązany jest do powstrzymania się od:
 - a. dołączania do Sieci Dostawcy urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Urządzeń Odbiorczych lub innych urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do Sieci Dostawcy;
 - b. dołączania do Sieci Dostawcy urządzeń telekomunikacyjnych, w tym Urządzeń Odbiorczych w punktach niebędących jej zakończeniami;
 - c. zakłócania pracy Sieci, w tym w zakresie bezpieczeństwa i integralności Sieci;
 - d. udostępniania Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego osobom trzecim bez zgody Dostawcy, w tym: podłączanie dodatkowego urządzenia do Zakończenia Sieci lub umożliwienie korzystania z Usług poza Siecią lub nieruchomością (Lokalem) Abonenta;
 - e. dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych w użyczonym lub wynajętym Urządzeniu Abonenckim;
 - f. podłączania dodatkowego Urządzenia Abonenckiego lub Urządzenia Odbiorczego bez wykupienia stosownej Usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku;
 - g. podejmowania działań, przy wykorzystaniu Usług, naruszających przepisy prawa.
5. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Urządzenia Abonenckiego, będących własnością Dostawcy i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcy.

§6 Uprawnienia Abonenta

1. Na zasadach określonych szczegółowo odpowiednimi postanowieniami Umowy oraz Regulaminu, Abonent ma prawo do składania wniosków o:
 - a. instalację dodatkowego Zakończenia Sieci,
 - b. przeniesienie Zakończenia Sieci,
 - c. zmianę zakresu świadczonych Usług lub zmianę parametrów wszystkich lub niektórych z Usług,
 - d. ponowną Aktywację Usługi (w sytuacji wcześniejszej rezygnacji z Usług Dostawcy);
 - e. czasowe Zawieszenie Świadczenia Usługi oraz jej wznowienie po zakończeniu okresu zawieszenia, co zostało szczegółowo uregulowane w §30.
2. Korzystanie z wymienionych w ust. 1 powyżej uprawnień Abonenta może wiązać się z obowiązkiem poniesienia dodatkowej opłaty, jeżeli jej pobranie przewiduje obowiązujący Cennik.
3. Uwzględnienie przez Dostawcę wniosków Abonenta wymienionych w ust. 1 powyżej pozostaje uzależnione od okoliczności konkretnej sprawy, w tym w szczególności od spełnienia przez Abonenta warunków przewidzianych Umową, Regulaminem lub regulaminem promocji.

§7 Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się moment Aktywacji Usługi. Dostawca zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie określonym w Umowie Abonenckiej, z zastrzeżeniem, iż termin ten może ulec modyfikacji w przypadkach opisanych niniejszym Regulaminem.
2. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Dostawca może przeprowadzić test sprawności Usługi. Strony mogą spisać protokół z przeprowadzonego testu sprawności.
3. Przyłączenie do Sieci jest wykonywane w terminie ustalonym w Umowie Abonenckiej, który nie powinien być dłuższy niż 30 dni od zawarcia Umowy, chyba, że strony na wniosek Abonenta postanowią inaczej. Aktywacja jest dokonywana niezwłocznie po wykonaniu przyłączenia lub w terminie ustalonym w Umowie.
4. Dostawca nie odpowiada za uchybienie terminowi określonemu w ust. 3 powyżej, jeżeli jego niezachowanie jest następstwem:

- b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej na zasadach dopuszczonych przepisami prawa.
5. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej przyszłego Abonenta, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta. W szczególności Dostawca może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia przyszłych roszczeń poprzez złożenie Kaucji na zasadach określonych w §12 Regulaminu.
6. W przypadku, w którym Dostawca, działając w zgodzie z odpowiednimi przepisami prawa, dopuści wykonywanie oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wyłącznie w oparciu o przetwarzanie danych w sposób zautomatyzowany, Dostawca poinformuje Abonenta o tym fakcie oraz zapewni mu prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Dostawcy, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania decyzji podjętej w sposób zautomatyzowany.
5. Dostawca rozpocznie naliczenie opłat za Usługi od dnia następującego po dniu Aktywacji. Nie dotyczy to opłaty aktywacyjnej oraz opłaty przyłączeniowej, a także przedpłat, w tym Kaucji, które mogą być pobrane przed rozpoczęciem świadczenia Usług.
6. Dostawca może organizować promocje na świadczone Usługi. Promocje są organizowane przez Dostawcę na podstawie odrębnych regulaminów określających warunki promocji. Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika z zastrzeżeniem, że w przypadku postanowień nieuregulowanych w regulaminie promocji, zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu i Cennika.

§14 Dokument Księgowy

1. Dokument Księgowy za Usługę wystawiany jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o sposobie i terminie płatności oraz wysokości opłat za zrealizowaną Usługę świadczoną przez Dostawcę w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie została ona umieszczona w poprzednich Dokumentach Księgowych.
2. W przypadku Abonentów korzystających z usług telefonii, Dokument Księgowy zawiera również informacje o numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał, oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie oraz informację o możliwości złożenia żądania blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług o podwyższonej opłacie oraz żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług.
3. Dokument Księgowy może obejmować rozliczenie różnych Usług świadczonych przez Dostawcę.
4. Dokument Księgowy jest:
 - a. wysyłany na adres do korespondencji wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej, lub
 - b. udostępniany za pośrednictwem panelu klienta w Serwisie Internetowym Dostawcy - w przypadku wyrażenia przez Abonenta zgody na doręczanie e-faktur.
5. Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług wraz z Dokumentem Księgowym wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz - począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego do końca Okresu Rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
6. Dostawca dostarcza na żądanie Abonenta za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim wypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od złożenia żądania przez Abonenta.
7. Udostępnienie szczegółowego wykazu wykonanych Usług następuje według poniższych zasad:
 - a. uprawnionym do otrzymania szczegółowego wykazu wykonanych Usług jest Abonent,
 - b. szczegółowy wykaz wykonanych Usług wydaje się Abonentowi po złożeniu pisemnego wniosku o jego wydanie,
 - c. za szczegółowy wykaz wykonywanych Usług jest pobierana opłata zgodna z Cennikiem.

§15 Płatności

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty Abonamentu, w terminie do 20-go dnia każdego miesiąca, chyba że inny termin płatności został wskazany na Dokumencie Księgowym. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy o nie doręczeniu Dokumentu Księgowego do 20-go dnia każdego miesiąca, w którym świadczona była Usługa.
2. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne uiszczane być winny z dołu do 20-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone. Opłaty za przyłączenie do sieci lub aktywację Usługi co do zasady pobierane są przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba, że strony postanowią inaczej.
3. Wszelkie płatności należne Dostawcy z tytułu realizacji Umowy Abonenckiej winny być regulowane na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na Dokumencie Księgowym, stanowiącym podstawę tej płatności lub w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w Dokumencie Księgowym lub dzień uiszczenia należności w kasie Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu.
4. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Dostawca jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie od nie zapłaconej w terminie kwoty.
5. Wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi, z zastrzeżeniem postanowień o odstąpieniu od umowy przez Konsumenta.
6. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.

§16 Nadpłata i zasady jej zwrotu

1. W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zwrócona. Za zgodą Abonenta, nadpłata może zostać zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczonych Usług. W przypadku braku zgody Abonenta, nadpłata zostanie zwrócona w kasie znajdującej się w Biurze Obsługi Klienta lub w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe. Dostawcy przysługuje prawo do potrącenia z nadpłaty wymagalnych należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczonych Usług. Nadpłaty lub błędne wpłaty zostaną zwrócone na podstawie dyspozycji Abonenta z podaniem sposobu zwrotu: przelewem na numeru rachunku bankowego wskazany w dyspozycji albo w kasie Dostawcy.
2. Nadpłacone świadczenia podlegają zwrotowi także w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej.

§11 Wymagane dokumenty

1. Umowa Abonencka może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy tożsamości, imienia i nazwiska (nazwy), formy prawnej i adresu (siedziby) podmiotu zamierzającego skorzystać z Usługi:
 - a. w przypadku osób fizycznych - na podstawie oświadczenia o aktualnym miejscu zamieszkania oraz dowodu tożsamości (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu);
 - b. w przypadku pozostałych podmiotów - na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danego podmiotu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, w szczególności odpisów lub wyciągów z właściwych rejestrów/ewidencji. W przypadku przedstawiciela w/w podmiotów-dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
2. Przy zawieraniu Umowy Abonenckiej Abonent winien udostępnić i udokumentować swoje dane:
 - a. osoba fizyczna: imię (imiona); nazwisko (nazwiska); adres aktualnego miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, nr PESEL lub numer paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca; posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Zakończenie Sieci: odpis z księgi wieczystej, umowa najmu, przydział lokalu, itp.; a dodatkowo za zgodą Abonenta inne dane np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, numer karty płatniczej, numery telefonów kontaktowych czy adres poczty elektronicznej;
 - b. osoba prawna, jednostka nie będąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną i osoba fizyczna zawierająca Umowę Abonencką w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy, numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji; posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Zakończenie Sieci: odpis z księgi wieczystej, umowa najmu, przydział lokalu, itp.; a dodatkowo za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną inne dane np. numer konta bankowego, numer karty płatniczej, numery telefonów kontaktowych czy adres poczty elektronicznej.
3. Jeżeli zawarcie Umowy wiąże się z wykonaniem przyłącza do Lokalu lub prac w Lokalu, warunkiem zawarcia Umowy jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego upoważniającego go do wyrażenia zgody na dostęp przez Dostawcę do Lokalu, jak również nieruchomości na której jest on położony, w celu wykonania stosownych prac. Abonent wykazuje przysługiwanie mu tytułu prawnego poprzez złożenie stosownego oświadczenia o treści wskazanej przez Dostawcę. W przypadku powzięcia wątpliwości co do prawdziwości oświadczenia, jak również w przypadkach gdy wykonanie prac wiązać się będzie z dokonaniem w Lokalu lub na nieruchomości zmian, których odwrócenie będzie niemożliwe lub wymagać będzie poniesienia znacznych kosztów, Dostawca zachowuje prawo żądania przedłożenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających posiadanie przez niego odpowiedniego tytułu prawnego lub zgody osoby uprawnionej.
4. Dostawca może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 Ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

§12 Kaucja

1. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od złożenia Kaucji w przypadku:
 - a. negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta - w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej, aktywacyjnej oraz Abonamentu należnego za 6 (sześć) Okresów rozliczeniowych;
 - b. użyczenia lub wynajęcia Urządzenia Abonenckiego – do wartości Urządzenia Abonenckiego określonej w Umowie.
2. Kaucja jest nieoprocentowana i podlega zwrotowi na rzecz Abonenta w wysokości nominalnej, po ustaniu przyczyn jej pobrania lub w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, po dokonaniu ostatecznego i całkowitego rozliczenia Abonenta z Dostawcą, w tym z uwzględnieniem ewentualnych odszkodowań lub nałożonych kar.
3. W przypadku powstania po stronie Dostawcy względem Abonenta wymagalnych wierzytelności, Dostawca może je potrącać z kwoty Kaucji. W przypadku skorzystania z powyższego uprawnienia, Dostawca może zażądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości pod rygorem Zawieszenia Świadczenia Usługi lub rozwiązania Umowy Abonenckiej.

Rozdział 4 Opłaty za Usługi. Sposób dokonywania płatności.

§13 Cennik i opłaty

1. Cennik określa wysokość opłat za Usługi, Usługi Dodatkowe oraz wszelkie inne należności Abonenta względem Dostawcy z tytułu Umowy Abonenckiej. Cennik usług serwisowych określa opłaty z zakresu obsługi serwisowej niewchodzącej za skład Podstawowej obsługi serwisowej.
2. Ceny zawarte w Cenniku i Cenniku usług serwisowych obejmują podatek VAT.
3. Jeżeli Usługa Świadczona na podstawie Umowy Abonenckiej nie obejmuje pełnego Okresu Rozliczeniowego, wówczas miesięczną opłatę z tytułu świadczenia tej Usługi ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień świadczenia Usługi. Opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym ustala się odpowiednio, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
4. Opłata instalacyjna oraz opłata aktywacyjna nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej (w tym za wypowiedzeniem).

Rozdział 5 - Szczegółowy zakres świadczonych Usług: telewizja, Internet, telefonia

§17 Usługa telewizji cyfrowej

1. Dostawca świadczy usługi rozpowszechniania programów telewizyjnych w ramach wybranego Pakietu w formie cyfrowej, zgodnie z postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz na określonych w niej zasadach, z uwzględnieniem Regulaminu i regulaminu promocji.
2. Wykaz programów dostępnych w poszczególnych Pakietach jest udostępniany przez Dostawcę w Serwisie Internetowym, a także przekazywany Abonentowi łącznie z Umową. Wykaz programów określa dla każdego Pakietu programy gwarantowane, tj. programy, których odbiór Dostawca zobowiązany jest umożliwić Abonentowi w ramach zawartej Umowy. Dostawca pozostaje także uprawniony do umożliwienia Abonentowi odbioru innych programów, których dostarczanie nie jest gwarantowane w ramach Umowy i które mogą być wycofywane lub zmieniane w okresie jej obowiązywania. W przypadku umieszczenia programów, o których mowa w zdaniu poprzednim, w Wykazie programów, Dostawca oznacza je jako programy niegwarantowane. Do programów niegwarantowanych należą także programy udostępniane tymczasowo, na okres testowy lub promocyjny. W przypadku umieszczenia tego rodzaju programów w Wykazie programów są one oznaczane jako programy niegwarantowane lub opatrywane adnotacją o ich testowym lub promocyjnym charakterze.
3. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, w tym do kopiowania programów telewizyjnych wyłącznie do własnego użytku, w celach niezarobkowych, bez prawa dalszego rozpowszechniania.
4. Odbiornik telewizyjny stanowiący Urządzenie Odbiorcze dla prawidłowego korzystania z Usług powinien posiadać: złącze HDMI lub złącze komponentowe, a w przypadku korzystania z modułu CAM: głowica DVB-C z obsługą standardu MPEG4 i gniazdem CI. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzenia Odbiorczego i nie dokonuje jego napraw lub adaptacji.
5. Abonent może korzystać z Usługi telewizji przy użyciu jednego odbiornika, chyba że Abonent skorzystał z usługi Multitroom na zasadach określonych odrębnym Regulaminem.

§18 Usługa dostępu do Internetu

1. Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzić szczególne ograniczenia.
2. W ramach wybranego Pakietu, Dostawca zobowiązuje się świadczyć Abonentowi usługę stałego dostępu do Internetu, na zasadach i w trybie określonym w Umowie Abonenckiej oraz w niniejszym Regulaminie i regulaminie promocji. Dostęp realizowany jest w Pakiecie wybranym przez Abonenta, przy pomocy Urządzenia Odbiorczego wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfikacji Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
3. Dostawca nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłanych danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Urządzenia Odbiorczego osobno):
 - a. usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - b. przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - c. oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - d. oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - e. oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - f. rozmowy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - g. gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

Dostawca oświadcza, że parametry Usługi obejmujące wahania opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.

4. Dostawca posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:
 - a. minimalna, którą Dostawca zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi w każdym momencie (za wyjątkiem przerw w świadczeniu Usługi), równa 50% prędkości maksymalnej,
 - b. zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby,
 - c. deklarowana, którą Dostawca posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie Abonenckiej, równa prędkości maksymalnej,
 - d. maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym pakiecie taryfowym,Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu Styku sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.
5. Faktyczna dostępna w danej chwili dla Abonenta prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta Pakietu, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń Odbiorczych w szczególności (routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchamiania kilku strumieni danych, instalacja na Urządzeniach aplikacji obciążających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystanie z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczną odległość od Sprzętu).
6. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści w szczególności, gdy parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust.4.
7. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy Abonenckiej (w tym Regulaminu oraz Cennika) Dostawca traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji.
8. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Dostawca usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak:

kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te stosowane są nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

9. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne, aby:
 - a. zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
 - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług oraz Urządzeń,
 - c. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo. Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.
10. Na zasadach określonych w przepisach prawa Dostawca może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.
11. Znaczące i stałe rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a wykonaniem o, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowi nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Konsumentem. W przypadku znaczących i stałych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a wykonaniem zgodnym z zawartą Umową Abonencką, Abonentowi przysługują środki opisane w szczególności w §25-27 oraz §33 Regulaminu.
12. Abonent zobowiązuje się do:
 - a. korzystania z zasobów sieci Internet zgodnie ze wskazaniami Netykiety, zgodnie z definicją zawartą w § 2 Umowy oraz powszechnie obowiązującymi normami prawnymi;
 - b. nie umieszczania w Sieci oraz sieci Internet treści lub informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich;
 - c. nie uzyskiwania, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa dostępu do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich (np. hackerstwo).
13. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta,
 - b. zabezpieczenie Urządzenia Odbiorczego oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich,
 - c. uzyskanie dostępu przez osoby trzecie do danych lub usług wykorzystywanych przez Abonenta,
 - d. stosowanie przez Abonenta niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich danych, oprogramowania itp.Postanowienia pkt b-c nie naruszają zobowiązań Dostawcy określonych w §32 ust. 3 oraz zasad odpowiedzialności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług, wynikających z Kodeksu cywilnego.
14. Urządzenie Odbiorcze winno spełniać co najmniej minimalne parametry techniczne, adekwatne do parametrów jakościowych zamówionej Usługi. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe świadczenie Usługi jeżeli wadliwość jest następstwem stosowania przez Abonenta Urządzeń Odbiorczych lub oprogramowania nie spełniających minimalnych wymogów.
15. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie liczby Urządzeń Odbiorczych, z których Abonent może korzystać w ramach Usługi dostępu do Internetu.
16. Z chwilą zaprzestania świadczenia Usługi, w szczególności w przypadku wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, Dostawca jest uprawniony do usunięcia danych zgromadzonych przez Abonenta w ramach świadczonej Usługi.
17. Dostawca nie jest zobowiązany do przydzielenia Abonentowi zewnętrznego adresu IP.

§19 Usługa Telefonii

1. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Abonentom usługę telefonii na zasadach i w trybie określonym w Umowie Abonenckiej, w ramach wybranego Pakietu oraz z uwzględnieniem postanowień Regulaminu i regulaminu promocji.
2. Usługa telefonii świadczona przez Dostawcę obejmuje realizowanie połączeń telefonicznych wewnątrz Sieci, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych oraz realizowanie połączeń do sieci innych Dostawców.
3. Usługa telefonii zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, z tym zastrzeżeniem, iż miejscem lokalizacji Urządzenia Odbiorczego wskazanym w przypadku zapytania uprawnionych służb wskazany zostanie Lokal.
4. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego, dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego, w momencie osiągnięcia którego Dostawca będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie osiągnięcia ustalonego progu kwotowego oraz zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dostawca oferuje przynajmniej następujące progi kwotowe:
 - a. 0 zł w Okresie Rozliczeniowym,
 - b. 35 zł w Okresie Rozliczeniowym,
 - c. 100 zł w Okresie Rozliczeniowym,
 - d. 200 zł w Okresie Rozliczeniowym.
5. Dostawca zapewnia na żądanie Abonenta możliwość:
 - a. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - b. nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów,
 - c. określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określonej przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów
6. Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia w Umowie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego Okresu rozliczeniowego, w momencie osiągnięcia którego Dostawca jest obowiązany do:
 - a. natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie osiągnięcia progu kwotowego,

- b. zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, - chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
7. Obowiązek opisany w ust. 6 pkt a. powyżej uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykona co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
8. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 6 powyżej, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu rozliczeniowego.
9. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 6 lub 8 powyżej, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego do wysokości tego wyższego progu.
10. Dostawca zastrzega sobie prawo zablokowania możliwości wykonywania połączeń wychodzących po przekroczeniu określonego w Umowie Abonenckiej progu kwotowego oraz przywrócenia takiej możliwości po zapłacie należnych opłat lub uiszczeniu kwoty Kaucji w wysokości nie wyższej niż opłata za wykonane w tym Okresie Rozliczeniowym połączenie. Blokada nie obejmuje bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
11. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta identyfikującego Zakończenie Sieci, bez względu na osobę która rzeczywiście z nich skorzystała.
12. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Dostawcę od chwili zgłoszenia się wywołanego urządzenia końcowego, do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
13. Za odrębną zgodą Abonenta, Dostawca przekazuje dane Abonenta takie jak: numer telefonu, nazwisko i imię, nazwa miejscowości oraz ulica przy której znajduje się Zakończenie Sieci, celem umieszczenia w spisie Abonentów. Dostawca informuje Abonenta, iż w przypadku wyrażenia zgody na umieszczenie powyższych danych w spisach abonentów (w formie książkowej lub elektronicznej) oraz w ramach usług informacji o numerach telefonicznych, usługi te świadczone będą przez Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie bądź innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, a zgoda może być wycofana w każdym czasie.
14. W przypadku uprzedniego pobrania przez Dostawcę Kaucji, o której mowa w §12, Dostawca może ustalić limity na ilość wykonywanych połączeń. Po przekroczeniu limitu, zostanie dokonana blokada połączeń wychodzących do czasu uregulowania należności za połączenia.

§20 Przeniesienie numeru, zmiana przydzielonego numeru

1. W ramach Usługi telefonii, Abonent może:
 - a. żądać zmiany przydzielonego numeru jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe, przy czym w przypadku w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta Dostawca uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku.
 - b. żądać przeniesienia przydzielonego numeru w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności w ramach Sieci Dostawcy – dalej jako przydzielenie numeru w nowej lokalizacji
 - c. żądać zawarcia Umowy Abonenckiej z przeniesieniem numeru od innego dostawcy publicznej usługi telefonicznej.
2. W przypadkach określonych ust. 1 pkt a-c powyżej, Abonent składa wniosek w wybranej przez siebie formie spośród oferowanych przez Dostawcę. Wzory wniosków określających każde z żądań wskazanych w ust. 1 pkt a-c powyżej dostępne są na stronie internetowej Dostawcy oraz w BOK.
3. Wniosek Abonenta w sprawach określonych w ust. 1 pkt a-b powyżej, podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.
4. Termin dla rozpatrzenia wniosku Abonenta w sprawach określonych w ust. 1 pkt c powyżej jest zmienny i zależy od wybranego sposobu złożenia wniosku o przeniesienie numeru przez Abonenta. Termin dla zrealizowania wniosku i rozpoczęcia świadczenia usług ustala się w Umowie Abonenckiej, jednak termin powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z poprzednim dostawcą publicznych usług telefonicznych.
5. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowej lokalizacji, zmiany przydzielonego numeru w Sieci Dostawcy Dostawca zawiadamia Abonenta o przeniesieniu lub zmianie przydzielonego numeru i o terminie uruchomienia numeru zmienionego lub przeniesionego. Zawiadomienie doręcza się Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
6. W przypadku określonym w ust. 1 pkt c powyżej, Dostawca informuje Abonenta o rozpoczęciu świadczenia Usług telefonii w dniu przeniesienia numeru w sposób wskazany we wniosku o przeniesienie i doręcza potwierdzenie przeniesienia Abonentowi.
7. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Dostawca zawiadamia Abonenta:
 - a. w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji lub zmiany przydzielonego numeru, wraz z podaniem uzasadnienia.
 - b. niezwłocznie od dnia złożenia wniosku o odmowie przeniesienia numeru od poprzedniego dostawcy publicznych usług telefonicznych.
8. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji może być udzielona Abonentowi wyłącznie w przypadku:
 - a. braku możliwości technicznych, stwierdzonego właściwą decyzją Prezesa UKE,
 - b. gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem Sieci Dostawcy lub w strefie numeracyjnej innej niż Lokal.
9. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występuje w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić przeniesienia numeru.
10. Odmowa zmiany przydzielonego numeru z powodu braku możliwości technicznych może być udzielona Abonentowi w przypadku wydania przez Prezesa UKE decyzji zawierającej uprawnienie do zmiany przydzielonego numeru przez Dostawcę.
11. Odmowa przeniesienia numeru od poprzedniego dostawcy publicznej usługi telefonicznej może być udzielona Abonentowi wyłącznie w przypadku:
 - a. uzyskania informacji o zawieszeniu realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru;
 - b. gdy lokalizacja wnioskującego Abonenta, znajduje się poza obszarem Sieci Dostawcy, lub na obszarze geograficznym innym niż lokalizacja, w której przydzielono Abonentowi numer geograficzny.

12. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie, do przenoszenia numeru stosuje się postanowienia §28 ust. 4-7.
 13. Wszelkie zawiadomienia i potwierdzenia w zakresie realizacji żądań określonych w ust. 1 pkt a-c powyżej, Dostawca doręcza Abonentowi na Trwały nośnik, w formie w jakiej został złożony wniosek, chyba że Abonent zażądał doręczenia mu zawiadomień i potwierdzeń w formie pisemnej na adres korespondencyjny wskazany w Umowie Abonenckiej, na adres e-mail wskazany w Umowie lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, o ile Dostawca udostępnia taką formę komunikacji z Abonentem.
 14. Dostawca informuje, że dzień złożenia wniosku o przeniesienie przydzielonego numeru nie jest dniem złożenia wypowiedzenia umowy dotychczasowemu dostawcy usług, co w przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z dotychczasowym dostawcą usług, może mieć wpływ na termin rozwiązania tej umowy.
 15. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy może rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz dotychczasowego Dostawcy opłaty w wysokości Abonentu za jeden okres rozliczeniowy, powiększonego o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy Abonenckiej.
- Rozdział 6 - Zasady udostępniania i eksploatacji Urządzenia Abonenckiego

§21 Udostępnienie lub wynajem Urządzenia Abonenckiego

1. W przypadku, gdy jest to potrzebne do korzystania z Usługi, Dostawca odda w użyczenie lub wynajmie Abonentowi (w zależności od postanowień Umowy Abonenckiej) Urządzenie Abonenckie. Dostawca zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi Urządzenie Abonenckie wolne od wad.
2. Oddane do używania lub wynajęte Urządzenie Abonenckie pozostaje własnością Dostawcy.
3. Abonent zobowiązany jest wskazać i udostępnić miejsce instalacji Urządzenia Abonenckiego oraz źródło jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia Abonenckiego ponosi Abonent.
4. Z chwilą wydania Urządzenia Abonenckiego Abonent zobowiązany jest do przechowywania go w sposób zabezpieczający przed utratą (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem.
5. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenia Abonenckiego zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi oraz przeznaczeniem, jak też nie dokonywać w nim żadnych zmian. Dostawca wymaga, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Urządzenia Abonenckiego.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 4 – 5 powyżej. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Urządzenia Abonenckiego lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent.
8. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim.
9. Abonent zobowiązuje się powiadomić Dostawcę o zamiarze opuszczenia Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
10. Niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej, a w przypadku opuszczenia na stałe Lokalu, w którym zainstalowano Urządzenie Abonenckie - najpóźniej w dniu opuszczenia Lokalu, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu Przedstawicielowi Dostawcy, w celu demontażu Urządzenia Abonenckiego lub w przypadku określonym przez Dostawcę - do jego zwrotu w terminie określonym w Umowie Abonenckiej, na własny koszt, w Biurze Obsługi Klienta w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji. Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zwrotu wartości Urządzenia Abonenckiego lub obowiązkiem zwrotu kosztów przywrócenia Urządzenia Abonenckiego do stanu zgodnego z Umową, jeżeli Abonent:
 - a. nie zwróci Urządzenia Abonenckiego w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim,
 - b. zwróci Urządzenie Abonenckie w stanie uszkodzonym lub gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji,
 - c. zniszczy Urządzenie Abonenckie;
 - przy czym kwota do zwrotu, z powodu wyżej wymienionych okoliczności nie może przekraczać wartości Urządzenia Abonenckiego określonej w Umowie.
11. Dostawca ma prawo do wymiany wynajmowanego lub udostępnianego Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz do aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Urządzenia Odbiorczego u Abonenta. Jeżeli wymiana opisana powyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego Urządzenia Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
12. Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:
 - a. nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia w trakcie instalacji lub eksploatacji Urządzenia Abonenckiego wad ukrytych, wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi;
 - b. odpłatnie - w przypadku uszkodzenia lub utraty będącej następstwem używania Urządzenia niezgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, regulaminem promocji lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszty naprawy Urządzenia lub jego wymiany.
13. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu (a w szczególności określonych w niniejszym paragrafie), Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z Urządzenia Abonenckiego.
14. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz z Urządzeniem Abonenckim oprogramowania jeżeli jego instalacja i użytkowanie nie przebiega zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Dostawcy,

§22 Sprzedaż Urządzenia Abonenckiego

1. W przypadku sprzedaży Urządzenia Abonenckiego staje się ono własnością Abonenta pod warunkiem uiszczenia ustalonej w Umowie Abonenckiej opłaty za Urządzenie. Dostawca zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi Urządzenie Abonenckie wolne od wad.
2. Ryzyko zniszczenia lub utraty (w tym w wyniku kradzieży) sprzedanego Urządzenia Abonenckiego przechodzi na Abonenta z chwilą jego wydania.
3. W przypadku sprzedaży Urządzenia Abonenckiego objętego gwarancją Dostawca zobowiązany jest przekazać dokument gwarancyjny określający warunki gwarancji. Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia Abonenckiego zgodnie z przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi. Utratę gwarancji powoduje w szczególności samowolne ingerowanie w Urządzenie Abonenckie.

Rozdział 7 - Zasady usuwania Usterek i Awarii.

Obsługa serwisowa

§23 Zasady usuwania Usterek i Awarii

1. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie, z uwzględnieniem ilości i kolejności zgłoszeń. Jeżeli Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca określi termin jej usunięcia i przekaże informację Abonentowi.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 72 godzin od momentu zgłoszenia. Jeżeli Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 72 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o tym Abonentów, którzy nie dysponują sygnałem wskutek Awarii.
3. Za Awarię niezawinioną przez Dostawcę uznaje się: umyślne lub nieumyślne uszkodzenie Sieci przez Abonenta, brak dostaw energii elektrycznej zasilającej urządzenia sieciowe, brak dostaw sygnału dostępu internetowego od nadawców, usterki modemów, uszkodzenia Urządzenia Odbiorczego oraz z przyczyn wynikających z działania Siły wyższej.
4. Dostawca nie odpowiada za Awarie lub Usterki wynikające ze złego stanu technicznego wyposażenia, służącego do korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę - innego niż Urządzenia Abonenckie - należącego do Abonenta i nie jest zobowiązany do regulacji tego wyposażenia. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy instalacji kablowej w zajmowanym przez siebie Lokalu, w celu przeglądów, pomiarów i usuwania Usterek i Awarii, przy czym szczegółowy termin zostanie uzgodniony z Abonentem przez przedstawiciela Dostawcy. Podczas dokonywania w/w czynności, w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za Awarie i Usterki w pracy Sieci oraz Awarie i Usterki Urządzeń Abonenckich powstałe z winy Abonenta. Uszkodzenia Sieci, Zakłócenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckie powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
6. Za bezpodstawne wezwanie Przedstawiciela Dostawcy w celu usunięcia Usterki lub Awarii, pobierana będzie opłata w wysokości określonej w Cenniku usług serwisowych.
7. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usługi.

§24 Obsługa serwisowa

1. W czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Dostawca zapewnia Abonentowi Podstawową obsługę serwisową. Podstawowa obsługa serwisowa obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Urządzenia Abonenckiego, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową. W skład Podstawowej obsługi serwisowej nie wchodzi czynności oznaczone w Cenniku usług serwisowych jako dodatkowo płatne.
2. Dostawca zapewnia kontakt z obsługą serwisową w BOK, pod numerem telefonu: 67 350 90 00 (bezpłatne połączenie dla Abonentów ASTA-NET), elektronicznie pod adresem: serwis24@asta-net.pl oraz za pośrednictwem panelu
3. Dostawca zastrzega sobie prawo do przerw w dostawie sygnału telekomunikacyjnego, każdorazowo nie dłuższych niż 12 godzin, celem przeprowadzenia prac modernizacyjnych i konserwacyjnych Sieci, nie więcej jednak niż 36 godzin w kwartale.
4. Dostawca zobowiązuje się poinformować Abonenta o każdej planowanej konserwacji, modernizacji Sieci, mogącej powodować brak sygnału lub nienależytą jego jakość, w sposób zwyczajowo przyjęty, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub informacyjnego kanału planszowego (telegazeta).
5. W Cenniku usług serwisowych określone zostały usługi serwisowe podlegające dodatkowej opłacie, nie wchodzące w skład Podstawowej obsługi serwisowej objętej Abonamentem.

Rozdział 8 – Odpowiedzialność Dostawcy.

Postępowanie reklamacyjne

§25 Zakres odpowiedzialności Dostawcy

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem postanowień Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, w tym wyłączeń wskazanych w ust. 2-4 poniżej. Abonent pozostaje zobowiązany do niezwłocznego informowania Dostawcy o wszelkich nieprawidłowościach w zakresie świadczonych Usług lub funkcjonowania Sieci.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie, w jakim było to skutkiem naruszenia postanowień Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub regulaminu promocji przez Abonenta.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nie osiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń Odbiorczych Abonenta.
4. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu danej Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty abonamentowej (Abonamentu) liczonej według Dokumentów Księgowych z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli przerwa lub niedostępność Usługi wynika z

przyczyn leżących po stronie Abonenta.

6. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telefonii, trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej (Abonamentu). Zwrot opłaty abonamentowej nie przysługuje jeżeli przerwa lub niedostępność Usługi wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Przyznanie odszkodowania lub obniżenie opłaty abonamentowej (Abonamentu) następuje na wniosek Abonenta, w trybie postępowania reklamacyjnego opisanego w §26 i 27. Odszkodowanie i obniżenie opłaty naliczane jest od dnia wystąpienia niedostępności lub przerwy w świadczeniu Usługi.
8. Dostawca może domagać się od Abonenta zwrotu kosztów przywrócenia do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia przyłącza.

§26 Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Dokumentu Księgowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Niezależnie od powodu reklamacji może być ona złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-bok, formularz kontaktowy znajdujący się na stronie www.asta-net.pl adres e-mail bok@asta-net.pl Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystywane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§27 Odpowiedź na reklamację

1. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 26 ust. 5 lit. f,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie

dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

- f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w §26 ust. 11 oraz §27 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w §26 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wsząć do postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Postępowanie reklamacyjne uznaje się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. W razie nierozwiązania sporu w następstwie złożonej reklamacji, Dostawca usług przekazuje Abonentowi w odpowiedzi na reklamację oświadczenie o wyrażeniu zgody albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów.

Rozdział 9 – Zmiana Abonenta, zmiana danych Stron Umowy Abonenckiej, zawieszenie świadczenia Usługi

§ 28 Zmiana Abonenta, zmiana danych Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy Abonenckiej, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion poprzez oświadczenie złożone na Trwałym nośniku, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba, że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Zmiana danych opisanych w ust. 1 i 2 powyżej nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.
4. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy.
5. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia dodatkowej opłaty, jeżeli opłata taka została wskazana w Cenniku.
6. Dostawca zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach, w których Regulamin upoważnia Dostawcę do odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej.
7. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami §11 ust. 1 Umowy Abonenckiej. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, wówczas jest odpowiedzialny za

płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

§29 Zawieszenie świadczenia Usług

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat. W przypadku, gdy zawieszenie świadczenia Usług następuje w trakcie Okresu Rozliczeniowego, opłata za ten Okres Rozliczeniowy ulega proporcjonalnemu obniżeniu. W takim wypadku przyjmuje się, że za każdy dzień zawieszenia świadczenia Usługi Abonentem za dany okres rozliczeniowy ulega obniżeniu o 1/30.
2. Dostawca może zawiesić lub ograniczyć świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług w przypadku wystąpienia po stronie Abonenta opóźnienia w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonentu lub innych opłat określonych w Cenniku, przekraczającego 30 dni od terminu płatności wskazanego na Dokumencie Księgowym, jeżeli pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, z wyznaczeniem dodatkowego terminu nie krótszego niż 7 dni, zaległość nie zostanie uregulowana. Dostawca może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi.
3. Dostawca może także zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług w przypadku wystąpienia przesłanek do natychmiastowego rozwiązania Umowy, o których mowa w §11 ust. 3 Umowy Abonenckiej, jeżeli pomimo uprzedniego wezwania z wyznaczeniem terminu, Abonent nie zaniecha naruszeń. Zawieszenie może nastąpić bez uprzedniego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń tylko jeżeli będzie to niezbędne do zapobieżenia naruszeniom prawa dokonywanym przez Abonenta lub zapobieżeniu powstania znacznej szkody po stronie Dostawcy. W przypadku określonym w zdaniu poprzedzającym Dostawca niezwłocznie informuje Abonenta o przyczynach zawieszenia Usługi. Przywrócenie świadczenia Usługi następuje w takim wypadku niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zaprzestania naruszeń przez Abonenta.
4. Umowa Abonencka automatycznie wygasa bez konieczności jej wypowiedzania ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia Usług, jeżeli w okresie tym nie ustaną określone Regulaminem przyczyny zawieszenia świadczenia Usług, w szczególności Abonent nie uiścił zaległych opłat wraz z odsetkami.

§30 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy Abonenckiej zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy i nie częściej niż 4 razy do roku.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek z pierwszym dniem miesiąca następującym po miesiącu, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek. Każdorazowo za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta, Dostawca pobiera jednorazową opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi bez dodatkowego powiadomienia Abonenta.

Rozdział 10 - Dane osobowe oraz zarządzanie ruchem

§31 Ochrona danych osobowych

1. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia 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) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO, z uwzględnieniem przepisów ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane przez Dostawcę (zwanego w niniejszym paragrafie Regulaminu „Administratorem”), tj. ASTA-NET S.A. z siedzibą w Pile, przy ul. Podgórznej 10, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy KRS pod nr KRS 0000534131 .
2. W toku zawierania umów obowiązkowe jest podanie następujących danych:
 - 1) nazwiska i imiona;
 - 2) adresu świadczenia usługi i/lub adresu korespondencyjnego (jeżeli jest on inny niż adres świadczenia usługi);
 - 3) numeru ewidencyjnego PESEL, jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatелеm państwa członkowskiego UE albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
 - 4) danych potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Administratora wynikającego z Umowy Abonenckiej. (Dane obowiązkowe).Podanie Danych obowiązkowych jest warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej. Abonent nie ma prawnego obowiązku podania tych danych, jednak ich niepodanie skutkować będzie odmową zawarcia Umowy Abonenckiej. Podanie Danych obowiązkowych w celu zawarcia Umowy abonenckiej nie oznacza obowiązku wyrażenia zgody na ich przetwarzanie w innych celach. Abonent może w szczególności nie wyrażać zgody na przetwarzanie do celów marketingowych lub złożyć w tym zakresie sprzeciw.
- Podanie danych innych niż Dane obowiązkowe, w tym numeru telefonu lub numeru telefonu komórkowego (według wyboru Abonenta) oraz adresu poczty elektronicznej nie jest warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej. Odmowa podania tych danych spowoduje jednak niedostępność funkcjonalności wymagających użycia poczty elektronicznej lub telefonu, w tym w zakresie: doręczania elektronicznych dokumentów rozliczeniowych, zapewnienia elektronicznego dostępu do konta klienta, doręczania elektronicznych odpowiedzi na reklamacje itp. Abonent może również podać dane pełnomocników (osób upoważnionych), w szczególności w postaci: imienia, nazwiska, PESEL, danych adresowych i kontaktowych. Dane te będą przetwarzane wyłącznie w celach związanych z wykonaniem Umowy Abonenckiej.
3. Rodzaje danych, cele oraz podstawę prawną przetwarzania danych przez Administratora obrazuje następująca tabela:

Rodzaj danych	Cel przetwarzania	Podstawiana
Dane podane w Umowie Abonenckiej i innych oświadczeniach względem Administratora. Dane pełnomocników Abonentów, zawarte w dokumentach pełnomocnictw.	Wykonanie umowy której Abonent jest stroną, lub podjęcie na żądanie Abonenta czynności przed zawarciem umowy. Administrator przetwarza dane w celu zawarcia Umowy Abonenckiej na prośbę Abonenta, świadczenia usługi, rozpatrywania reklamacji, wystawiania i doręczania dokumentów rozliczeniowych, dostarczania elektronicznego dostępu do konta Klienta, dostarczania informacji związanych z usługami (płatności, zaległości w zapłacie, upływ okresu zamówionych usług), a także wykonania innych czynności związanych z wykonaniem Umowy Abonenckiej.	Art. 6 ust. 1 pkt f) RODO (Niezbędność dla wykonania lub zawarcia umowy)
Dane podane w umowie i innych oświadczeniach względem Administratora Dane o świadczonych na rzecz Abonenta usługach (w szczególności ilość i rodzaj usług, wysokość opłat, udostępniane treści, stan rozliczeń z Dostawcą).	Marketing, w tym marketing bezpośredni, produktów lub usług Administratora Administrator przetwarza dane w celu przygotowania i przedstawienia własnej oferty. Dochodzenie roszczeń Administratora wynikających z zawartych z Abonentem umów.	Art. 6 ust. 1 pkt f) RODO (Prawnie uzasadniony interes)
Adres poczty elektronicznej, numer telefonu stacjonarnego lub komórkowego (według wyboru Abonenta)	Wysyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną (e-maili i sms-ów reklamowych), wykonywanie połączeń telefonicznych celem przedstawienia promocyjnych lub spersonalizowanych ofert	Art. 6 ust. 1 pkt a) RODO w zw. z art. 172 ust. 1 Pt oraz art. 10 ust. 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Zgoda Abonenta)
Dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywołującego i wywołującego oraz rodzaj i czas połączenia	Naliczanie opłat objętych umową oraz przeprowadzenie rozliczeń międzyoperatorских.	Art. 165 ust. 2 Pt
Nr telefonu, imiona i nazwisko, miejscowość i ulicę, przy której znajduje się zakończenie sieci (sieć stacjonarna) lub adres przy którym znajduje się miejsce zamieszkania (sieć ruchoma) Abonenta będącego osobą fizyczną,	Umieszczenie danych w spisie abonentów i biurze numerów. Przekazanie Prezesowi UKE danych Abonenta będącego osobą fizyczną w celu lokalizacji zakończenia sieci, z którego wykonano połączenia alarmowe.	Art. 169 ust. 3 Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt a) RODO (Zgoda Abonenta) Art. 78 ust. 2 pkt 1) Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)
Adres miejsca zamieszkania, adres korespondencyjny (jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania), PESEL, nazwa, seria i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego UE albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu.	Przekazanie Prezesowi UKE danych Abonenta będącego konsumentem do systemu PLI CBD	Art. 78 ust. 2 pkt 1) Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)
Numer Abonenta, siedziba lub miejsce wykonywania działalności gospodarczej, firma lub nazwę i formę organizacyjną tego abonenta, a w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej - także nazwę miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione Abonentowi	Przekazanie Prezesowi UKE danych Abonenta niebędącego konsumentem do systemu PLI CBD	Art. 78 ust. 2 pkt 2) Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt c) RODO (Przepis prawa)
Zapisy telefonicznych rozmów sprzedażowych (głos)	Wykazanie treści złożonych przez Abonenta oświadczeń w zakresie zmiany lub zawarcia umów za pomocą telefonu.	Art. 56 ust. 6 Pt w zw. z art. 6 ust. 1 pkt a) RODO (Zgoda)
Dane zawarte w korespondencji elektronicznej	Wykazanie treści oświadczeń złożonych przez Abonenta pocztą elektroniczną.	Art. 6 ust. 1 pkt f) RODO (Prawnie uzasadniony interes)
Wszystkie opisane powyżej dane dotyczące Abonenta przetwarzane przez Administratora w systemach informatycznych.	Wykonanie i przechowywanie kopii bezpieczeństwa, zapewnienie zdolności do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania; zapewnienie zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego.	Art. 32 ust. 1 pkt b) i c) RODO

- Jeżeli Administrator przetwarza dane osobowe Abonenta na podstawie zgody, zgoda może zostać wycofana w każdym czasie. Jeżeli dane osobowe są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego, osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych na potrzeby takiego marketingu, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem bezpośrednim.
- Dane będą przetwarzane przez okres niezbędny dla realizowanego celu lub do momentu skorzystania przez Abonenta z uprawnień skutkujących zaprzestaniem lub ograniczeniem przetwarzania danych, w szczególności do momentu wystąpienia następujących zdarzeń:
 - wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Abonenckiej oraz przeprowadzenia wszystkich rozliczeń z tego tytułu – w zakresie w jakim dane są przetwarzane w celu wykonania umowy lub zawarcia umowy lub naliczenia opłat;
 - wyrażenia sprzeciwu na przetwarzanie danych w celach marketingowych - w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w tym celu;
 - wycofania zgody na przetwarzanie danych - w zakresie w którym przetwarzanie wynika z udzielonej zgody;
 - wyegzekwowania wszelkich roszczeń przysługujących Administratorowi z tytułu Umowy Abonenckiej lub upływu terminu ich przedawnienia – w zakresie w jakim przetwarzanie następuje w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora w postaci dochodzenia roszczeń.
 - upływu okresu retencji przechowywania kopii bezpieczeństwa.
- Abonentowi przysługują następujące prawa dotyczące jego danych osobowych: a) Prawo dostępu do danych (art. 15 RODO), b) Prawo do sprostowania i uzupełnienia danych (art. 16 RODO), c) Prawo do usunięcia danych (art. 17 RODO), d) Prawo do ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO), e) Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO), f) Prawo do wniesienia sprzeciwu na przetwarzanie danych (art. 21 RODO).
- Abonent może wykonać powyższe prawa poprzez kontakt z Administratorem w każdy ze sposobów określonych w Umowie Abonenckiej lub niniejszym Regulaminie (telefonicznie, e-mail, wizyta w BOK). Dotyczy to także wycofania udzielonych zgód. Podczas kontaktu na odległość, Administrator może żądać podania przez Abonenta danych osobowych w celu weryfikacji jego tożsamości.
- Dane mogą być ujawniane podmiotom działającym na zlecenie Administratora lub wykonującym na rzecz Administratora usługi, w szczególności: a) przedsiębiorcom z branży reklamowej i marketingu (agencjom reklamowym, call-center, platformom programowym do wysyłki e-maili lub sms-ów); b) przedsiębiorcom świadczącym

- usługi związane z dochodzeniem roszczeń i obsługą prawno-księgową (windykacja, kancelarie prawne lub podatkowe, biura rachunkowe); c) podwykonawcom, w tym dokonującym instalacji przyłączy do lokalu Abonenta, serwisantom, wykonawcom sieci telekomunikacyjnych; d) audytorom; e) przedsiębiorcom pocztowym oraz firmom kurierskim; f) dostawcom usług związanych z przetwarzaniem danych, w tym dostawcom systemów informatycznych lub usług w chmurze; g) inkasentom.
- Dane mogą zostać też ujawnione innym odbiorcom bądź kategoriom odbiorców danych osobowych, do których należą: a) Urząd Komunikacji Elektronicznej, b) firmy realizujące kopertowanie i wysyłanie korespondencji, c) firmy realizujące telemarketingową sprzedaż usług świadczonych przez ASTA-NET, d) firmy windykatyngowe oraz biura informacji gospodarczej, e) podmioty z grupy ASTA, f) inne podmioty upoważnione do odbioru Pani/Pana danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
Dane nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych w rozumieniu RODO. Przez państwo trzecie rozumie się państwo nienależące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
 - Abonentowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku uznania, że dane osobowe Abonenta przetwarzane są niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
 - Kontakt do Inspektora Danych Osobowych możliwy jest pod adresem e-mail: iod@asta-net.pl
 - Dostawca będzie niezwłocznie przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia §32 ust. 3, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio, nadto zawiadomienie będzie zgodne z zasadami określonymi w rozporządzeniu Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadomianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej. Zawiadomienie nie będzie wymagane jeżeli Dostawca wykazał wdrożenie technologicznych środków ochrony, o których mowa w art. 4 ust. 1 i 2 wskazanego wyżej rozporządzenia nr 611/2013, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosowanie tych środków do danych, których ochrona została naruszona.
 - Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia § 32 ust. 3, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
 - Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, o ile jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów opisanych w §32 ust. 2 Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.

§32 Środki zarządzania ruchem oraz przekazywanie informacji

- Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci:
 - zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym,
 - interwencja serwisu technicznego w przypadku Awarii lub Usterki, jak również w przypadkach przeniesienia numeru w związku ze zmianą Lokalu.
- Procedury opisane w ust. 1 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury te nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
- Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pisemnie lub pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej. Dostawca może również zapewnić przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu Internetowego Dostawcy. W szczególnych przypadkach, Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany za zgodą Abonenta w Umowie Abonenckiej. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie Internetowym Dostawcy.

Rozdział 11 - Postanowienia końcowe.

§33 Sądownictwo polubowne

- Spór między Abonentem będącym Konsumentem, a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie powyższe prowadzi Prezes UKE, na podstawie przepisów art. 109 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823). Postępowanie powyższe Prezes UKE prowadzi na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje można uzyskać w powołanych wyżej przepisach prawa oraz na stronie internetowej Prezesa UKE (www.uke.gov.pl).
- Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo odstąpienia od Umowy.

§34 Postanowienia końcowe.

- W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
- Postanowienia określone w § 31 powyżej mają charakter informacyjny, w związku z czym zmiana postanowień określonych w § 31 nie stanowi zmiany warunków umowy w zakresie, w jakim zmiana taka nie prowadzi do ograniczenia uprawnień Abonenta, nałożenia dodatkowych obowiązków lub innej zmiany sytuacji prawnej. Dostawca może wprowadzać zmiany w zakresie przetwarzania danych osobowych Abonenta w zakresie w jakim przetwarzanie takie pozostaje zgodne z przepisami prawa, o czym poinformuje Dostawca poinformuje Abonenta w drodze odrębnego zawiadomienia niebędącego zmianą Umowy Abonenckiej.
- Regulamin obowiązuje od dnia 30.08.2019 dla abonentów, którzy zawarli umowy abonenckie od dnia 30.08.2019, a dla abonentów, którzy zawarli umowy abonenckie od dnia 29.08.2019 włącznie - od dnia 1.10.2019