

REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

(obowiązuje od 10.11.2024r.)

1. Kim jesteśmy i jak się z nami kontaktować?

- a. Dokument ten reguluje zasady świadczenia Usług przez: GLOBIT Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością, z siedzibą pod adresem: ul. Sienkiewicza 78, 25-501 Kielce, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach pod nr KRS: 0001070335, kapitał zakładowy: 400000zł, NIP: 9592067303, numer w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych: 3077, numer telefonu: 413417050, adres e-mail: biuro@globit.pl
- b. Kontaktując się z nami pamiętaj proszę, że standardowo pracujemy w dni robocze w godzinach 8:00-16:00. Nie wpływa to jednak na terminy, w których zobowiązani jesteśmy coś dla Ciebie zrobić.

2. Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy?

- a. Ten dokument opisuje ogólne zasady naszej współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla wszystkich Usług jakie świadczymy. W skrócie będziemy nazywać go „Regulaminem ogólnym”.
- b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Otrzymałeś je od nas przed zawarciem umowy. Są to:
 - (1) **Umowa** – nasza Umowa abonencka;
 - (2) **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;
 - (3) **Regulamin promocji** – dokument, w którym opisane są warunki promocji, o ile do niej przystąpiłeś;
 - (4) **Regulamin ogólny** – niniejszy dokument;
 - (5) **Regulamin szczególny** – jest to regulamin, który opisuje dokładniej warunki świadczenia poszczególnych Usług;
 - (6) **Cennik** – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;
 - (7) **Polityki, oświadczenia i informacje** – to wszelkie dodatkowe dokumenty, a także polityki, wymagane prawem informacje – np. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta (jest to dokument potocznie nazywany dokumentem „RODO”), czy pouczenia (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).
- c. W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać „Dokumentacją umowną”. Wszystkie one określają warunki naszej Umowy i są przedstawiane Tobie przed zawarciem umowy, składając się na tzw. informacje przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną częścią Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.
- d. Dokumenty znajdujące zastosowanie do Twojej Umowy doręczamy Ci na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, możesz zapoznać się także na naszej Stronie internetowej.

3. Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą?

- a. **Abonament** – to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;
- b. **Awaria** – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub udostępnionego Ci przez nas Sprzętu, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie;
- c. **BOK** – to w skrócie Biuro Obsługi Klienta, czyli nasz lokal, w którym możesz nas odwiedzić i załatwić sprawy związane z Umową;
- d. **Gniazdo abonenckie** – to miejsce (punkt fizyczny) w Lokalu, w którym możesz podłączyć Telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Sprzęt do Sieci, w celu korzystania z Usług;
- e. **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- f. **Konsument** – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuje o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zasadniczo, za Konsumenta będziemy także uważać Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że w Dokumentacji umownej wskażemy inaczej);
- g. **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);
- h. **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
- i. **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – musimy tu posłużyć się definicją ustawową. Zgodnie więc z art. 385⁵ Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym

może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);

- j. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
 - k. **Strona Internetowa** – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem: www.globit.pl;
 - l. **Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;
 - m. **Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;
 - n. **Sprzęt** – to należące do Ciebie lub udostępniane Ci przez nas na czas trwania Umowy urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony, tablety, komputery). Sprzętem będą natomiast np.: dekodery, moduły CAM, zasilacze z kablami, czy routery;
 - o. **Trwały nośnik** – znowu musimy posłużyć się definicją z przepisów prawa. Odoz zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś przechowywanie informacji kierowanych do osoby, 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 wiadomość e-mail lub SMS.
 - p. **Umowa zawarta na odległość** – to także musimy posłużyć się definicją z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy łącznie.
 - q. **Umowa zawarta poza lokalem** – i w tym przypadku konieczne jest odniesienie do definicji z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach konsumenta i w ramach naszej współpracy, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:
 - (1) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy
 - (2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,
 - (3) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - (4) podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport.
- W praktyce może to być więc Umowa zawierana przez Ciebie podczas spotkania z naszym przedstawicielem poza naszym BOK (np. u Ciebie w domu), jeżeli spełnia jednocześnie powyższe warunki.
- r. **Telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;
 - s. **Usługa** – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa;
 - t. **Usługa komunikacji elektronicznej** – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będzie to Usługa dostępu do Internetu;
 - u. **Usługa dodatkowa** – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej.
 - v. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - w. **Ustawa o zwalczaniu nadużyć** – ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

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

- a. Umowę z nami standardowo zawierasz na piśmie (forma pisemna). W naszym BOK oraz na naszej Stronie Internetowej dowiesz się, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy także w formie:
 - (1) Elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;
 - (2) Dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób

- możemy jednak udostępnić co najwyżej do zmiany warunków już zawartej Umowy.
- b. Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).
 - c. Aneks do Umowy standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).
 - d. Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):
 - (1) pisemnej;
 - (2) elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);
 - (3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym).Pamiętaj jednak proszę, że Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.
 - e. Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.
- 5. Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?**
- a. Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika). To, czy taki przedstawiciel został przez Ciebie odpowiednio umocowany sprawdzamy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.
 - b. Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać, czy osoba zawierająca z nami Umowę to na pewno Ty. Innymi słowy – musimy sprawdzić Twoją tożsamość. Dlatego też przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:
 - (1) **Jeżeli jesteś Osobą fizyczną:** Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.
 - (2) **Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną:** Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.
 - c. Miej proszę na względzie, że jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić Ci zawarcia Umowy.
 - d. Świadczenie Ci Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:
 - (1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach (zrobimy to sami albo poprosimy inną osobę, żeby zrobiła to w naszym imieniu)
albo
 - (2) zrobimy to drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE.Pamiętaj tylko proszę, że powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Twojej Usług określa bowiem Umowa.
- 6. Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy?**
- a. W niektórych sytuacjach zmuszeni być możemy do odmowy zawarcia Umowy. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie – jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usługi. Po trzecie – zerknij proszę na poniższe postanowienia. Opisujemy tam nie tylko sytuacje, kiedy nie będzie możliwe zawarcie z nami Umowy, ale też przypadki, w których możemy ją zaoferować na mniej korzystnych warunkach.
 - b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:
 - (1) przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy;
 - (2) pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej;
 - (3) zawarcia przez Ciebie umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego – ale tylko, jeżeli jest to niezbędne do świadczenia Ci Usługi (np. do zapewnienia Ci przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej).
 - c. Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej dokonana przy pomocy biura informacji gospodarczej będzie negatywna, mamy prawo:

- a. odmówić Ci zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);
 - b. zawrzeć z Tobą Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Ciebie:
 - przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów;
 - kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań wynikających z Umowy.
 - d. Czynności opisanych wyżej (lit. b-c) dokonujemy zgodnie z właściwymi procedurami przewidzianymi prawem. Możesz o nich przeczytać w art. 298 PKE.
 - e. Przedpłaty i kaucje służą temu, abyśmy mogli zaspokoić z nich nasze należności umowne, jeżeli nie zapłacisz ich w terminie. Wcześniej wezwiemy Cię jeszcze do zapłaty zaległości i wyznaczmy na to dodatkowo co najmniej 7 dni. Po upływie powyższego terminu będziemy mogli zaspokoić swoje roszczenia z wpłaconej przez Ciebie kaucji.
 - f. Pamiętaj proszę, że ani przedpłata ani kaucja zasadniczo nie pozbawiają nas pozostałych uprawnień związanych z Twoim opóźnieniem w płatnościach (np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług, czy wypowiedzenia Umowy).
 - g. Jeżeli zaskoimy nasze roszczenia z przedpłaty lub kaucji, to powinniśmy uzupełnić je do kwoty, w jakiej zapłaciłeś je pierwotnie (przy zawarciu Umowy). Musisz to zrobić w ciągu 7 dni od otrzymania od nas wezwania.
 - h. Twoja kaucja i przedpłata nie przepadną po zakończeniu naszej współpracy. Oczywiście zwrócimy Ci je w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy i zaspokojenia przez Ciebie naszych roszczeń wynikających z Umowy (termin ten rozpoczyna swój bieg z datą późniejszą). Zwracana Ci kwota zostanie pomniejszona o wartość wykorzystaną przez nas na zaspokojenie zaległości (zgodnie z pkt e. powyżej).
- 7. Kiedy i na jakich warunkach zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi?**
- a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych jednak sytuacjach możemy czasowo zaprzestać dostarczania Ci Usług także w trakcie jej obowiązywania. Sytuacje takie opisujemy dokładnie poniżej.
 - b. Możemy ograniczyć świadczenie Ci Usługi, jeżeli opóźnisz się z zapłatą za nią. „**Ograniczenie**”, w zależności od Usługi, może polegać na zablokowaniu możliwości korzystania z transmisji danych. Wolno nam to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Cię przez nas o zamiarze dokonania Ograniczenia.
 - c. Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.
 - d. „**Zawieszenie**” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Ci Usługi. Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:
 - a. Ograniczenia lub
 - b. wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej). Wcześniej uprzedzimy Cię jednak o zamiarze Zawieszenia i wyznaczmy dodatkowy termin na zapłatę.
 - e. Jeżeli złożyłeś reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to Zawieszenie Usługi nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których opóźnisz się w zapłacie należności, które nie są sporne.
 - f. Wznovimy świadczenie Ci Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznovienie Zawieszonej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).
 - g. Jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za Usługi, nie będziemy stosować lit b-f powyżej. W takim wypadku zawiesimy Ci Usługę po uprzedzeniu Ciebie o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.
 - h. Mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę (z Twojej winy), jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (oczywiście, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej musimy Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.
 - i. Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Ci na Trwałym nośniku, na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.
- 8. Na czym polega konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy?**
- a. Konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje więc ono oczywiście Konsumentom, ale także - Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle

- przyjmujemy Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.
- b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli:
- (1) za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą (złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę;
 - (2) wyraźnie żądałeś, abyśmy przyjechali do Ciebie w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji. Jeżeli jednak świadczymy dodatkowo inne usługi, niż te których wykonania zażądałeś w taki sposób lub jeżeli dostarczamy towary inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, to prawo odstąpienia przysługuje Ci w odniesieniu do tych dodatkowych usług lub towarów;
 - (3) jeżeli wyraźnie zażądałeś od nas przyjechania do Ciebie w celu dokonania naprawy, a Usługę wykonamy w pełni za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą.
- c. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.
- d. Koniecznie zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które jest załącznikiem do Twojej Umowy. Znajdziesz tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach. Jest tam także pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – możesz, ale nie musisz z niego skorzystać. Niezbędne przepisy znajdują się natomiast w Ustawie o prawach konsumenta.
- e. Nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli nie poinformowaliśmy Cię w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia i jego skutkach.
- 9. Jakie oferujemy środki związane z przejrzystością rachunku i kontrolą wydatków?**
- a. Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu. Dołączamy go bezpłatnie na każdej fakturze. Taki wykaz zawiera informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie
- b. Regulaminy Szczególne mogą określać dodatkowe środki przejrzystości rachunku oraz kontroli wydatków, właściwe dla poszczególnych Usług.
- 10. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Ci przez nas Usług?**
- a. Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną), przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.
- b. Usługi dostarczamy Ci w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- c. O minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług przeczytasz w dedykowanych im Regulaminach szczególnych. Dodatkowe postanowienia w tym zakresie może też zawierać Twoja Umowa (np. odnośnie prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie).
- 11. Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?**
- a. Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć określa Twoja Umowa. Możemy Ci jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi usługi dodatkowe. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej (przeczytasz o niej poniżej pod lit. b). Informację o warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku. Jeżeli Cennik nie mówi nic innego, to do takich usług dodatkowych odpowiednio stosuje się warunki naszej Umowy.
- b. „Podstawowa obsługa serwisowa” to usługi serwisowe, które świadczymy Ci w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:
- (1) usuwanie przez nas Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;
 - (2) usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:
 - (1) świadczeniu Usług;
 - (2) działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
 - (3) informację o świadczonych Usługach.
- c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.
- 12. Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?**
- a. Możemy stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Możemy też stosować pewne środki zarządzania ruchem w Internecie. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej

efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usługi.

- b. Niektóre działania, połączenia, komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzając zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzania Sieci, dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hakerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.
- c. Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.
- d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej. Zawsze będziemy stosować się do procedur przewidzianych prawem, zwłaszcza PKE, a w przypadku danych osobowych – Rozporządzenia Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej.
- 13. Co robimy z nadużyciami w komunikacji elektronicznej i nielegalnymi treściami?**
- a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „**Ustawą o zwalczaniu nadużyć**”). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie takie działanie będziemy określać: „**Nadużyciem**”).
- b. Prezes UKE może nam nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie pobieramy wtedy za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów. Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- d. Zasadniczo nie monitorujemy treści Twoich komunikatów. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą nas do tego uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspomnianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „**Aktu o usługach cyfrowych**”/”**Aktu**”).
- e. Upoważniony podmiot może nas zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbywa się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.
- 14. Jakie są zasady naliczania odszkodowania za rozwiązanie Umowy przed czasem na jaki została zawarta?**

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

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

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

16. Czy i jak ktoś może przejść Twoją Umowę?

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

17. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

- a. Przede wszystkim odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależytym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- b. Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to nie odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po Twojej stronie.
- c. Przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje usługi dostępu do Internetu, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej.

18. Co w przypadku Awarii?

- a. Musisz niezwłocznie informować nas o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub jakiegokolwiek innej nieprawidłowości w świadczeniu Ci Usługi. Inaczej możemy nie być w stanie ustalić, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo.
- b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o ich wystąpieniu. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspomnianych 3 dni roboczych nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.
- c. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależyte (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas:
 - (1) obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „Bonifikatą”);
 - (2) odszkodowania – liczymy je jako 1/30 średniej sumy Twoich opłat miesięcznych w ostatnich 3 miesiącach - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „Karą umowną”).
- 2. Bonifikata lub Kara Umowna przysługują za dzień, w którym niezgodność świadczenia Usługi z Umową trwa co najmniej 12 godzin. Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej za każdy przypadek takiego naruszenia jak za jeden dzień. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.
- b. Do okresu, za który przysługuje Ci Bonifikata i Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym nie mogliśmy usunąć Awarii z przyczyn leżących po Twojej stronie.
- c. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz). O zasadach składania reklamacji przeczytasz w następnym punkcie Regulaminu.
- d. Bonifikatę i Karę umowną zaliczmy w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś Twoje przyszłe należności umowne, to zostaną one obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty lub Kary umownej.

19. Kiedy i jak złożyć reklamację?

- a. Reklamacja jest możliwa, gdy:
 - (1) z naszej winy nie dotrzymaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
 - (2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależyte;
 - (3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.
- b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegają one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
 - (1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - (2) nienależyte wykonaliśmy Usługę;
 - (3) nie wykonaliśmy Usługi;
 - (4) otrzymałeś fakturę z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.
 Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.
- c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:
 - (1) odwiedzając nasz BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszymu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);
 - (2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
 - (3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
 - (4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;

- (5) za pomocą formularza na naszej Stronie Internetowej.
- d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:
- (1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
 - (2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
 - (3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
 - (4) okres, którego dotyczy reklamacja;
 - (5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
 - (6) Twój numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym Świadczymy Ci Usługę;
 - (7) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia Świadczenia Usług (wskaż je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
 - (8) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Jeżeli nie wskażesz nam żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – potraktujemy Twoją reklamację tak, jakbyś nam tę kwotę wskazał. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego. Zamiast wypłaty, możesz też zawniekskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.
 - (9) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację (wybierz jeden z opisanych w lit. i poniżej).
- Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację na piśmie.
- Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej (lit. d), poprosimy Cię o jej uzupełnienie – od razu, jeżeli składasz reklamację osobiście w naszym BOK. A jeżeli składasz ją w inny sposób – niezwłocznie wyznaczmy Ci na to dodatkowy, 14-dniowy termin. Prosimy, ażebyś uzupełnił reklamację w tym czasie. W przeciwnym razie będziemy bowiem mogli pozostawić ją bez rozpoznania.
- e. Niezwłocznie potwierdzimy Ci przyjęcie Twojej reklamacji złożonej w naszym BOK. W pozostałych przypadkach – potwierdzenie przekażemy Ci w przeciągu 14 dni (chyba, że do tego czasu zdążymy Ci już odpowiedzieć na reklamację). W potwierdzeniu wskażemy dzień złożenia reklamacji oraz dane naszej jednostki, która rozpatrzy Twoją reklamację (nazwę, adres i numer telefonu).
- f. Rozpatrzmy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.
- g. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:
- (1) nazwę naszej jednostki rozpatrującej reklamację;
 - (2) dzień złożenia reklamacji;
 - (3) rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji;
 - (4) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty (ewentualnie informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);
 - (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem [nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym] – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
 - (6) nasze dane do szybkiego i efektywnego kontaktu w sprawie Twojej reklamacji (w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej);
- Jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji, odpowiedź wysyłaną papierowo (choć możesz ją otrzymać także w inny sposób – spójrz na lit. i poniżej) przekażemy Ci listem poleconym, a każdorazowo uzupełnimy ją o uzasadnienie faktyczne i prawne.
- h. Przyjęcie Twojej reklamacji i odpowiedź na nią standardowo wysyłamy w formie papierowej. Zawsze możesz jednak zgodzić się na formę mailową potwierdzenia i odpowiedzi – podaj nam tylko w tym celu Twój adres mailowy. Możesz to zrobić w Umowie, reklamacji albo nawet w osobnym oświadczeniu. Nie musisz składać takiej zgody, jeżeli złożyłeś reklamację mailowo – wówczas pisma kierujemy na wskazany przez Ciebie adres mailowy (jeżeli go nie wskażesz - przekażemy je na adres, z którego wysłałeś reklamację).
- i. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi, na Twoje żądanie (złożone w BOK, telefonicznie, mailowo albo na piśmie) niezwłocznie przekażemy Ci ją ponownie (ewentualnie w duplikacie albo kopii). Daj nam proszę znać preferowaną formę i postać takiej odpowiedzi, duplikatu albo kopii (w miarę możliwości postaramy się ją uwzględnić). Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona – zawsze możesz żądać otrzymania takiego dokumentu przesyłką poleconą (nieważne, w jaki sposób pierwotnie wysłaliśmy Ci odpowiedź). Miej proszę na względzie, że możemy odmówić ponownego wydania odpowiedzi (ewentualnie jej duplikatu albo kopii), jeżeli z dokumentów będzie jasno wynikać, że odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.

- j. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. i poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- k. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawiesz się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

20.Co, jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnościami?

- a. Poniżej znajdziesz ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. Zwracamy uwagę, że w tym zakresie zawsze stosujemy aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać w naszym BOK.
- b. W naszym BOK możesz zażądać wydrukowania informacji o:
- (1) wszystkich oferowanych przez nas udogodnieniach dla Osób z niepełnosprawnościami;
 - (2) świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla Osób z niepełnosprawnością
- Te informacje mogą zostać wydrukowane z wykorzystaniem wybranego przez Ciebie kroju i rozmiaru czcionki. Możesz je również znaleźć na naszej Stronie Internetowej.
- c. Jeżeli jesteś Osobą niewidomą lub słabowidzącą, to możemy wysłać Ci na Trwałym nośniku (mailowo lub korespondencyjnie): Dokumentację umowną, informację o danych zawartych na fakturze, wykaz usług, a także naszą Informację dla Osób z niepełnosprawnościami. Wybierz, w jakiej formie potrzebujesz takich dokumentów:
- (1) w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla Ciebie cyfrowo;
 - (2) wydruk z wykorzystaniem wybranego przez Ciebie kroju i rozmiaru czcionki.
- d. Dokładamy starań, aby nasza strona internetowa spełniała wymogi dostępności poprzez jej systematyczne dostosowywanie do standardu WCAG 2.1.
- e. Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.

21. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

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

ona potrzebna również do zainstalowania albo używania przez nas oprogramowania w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. O dokładnych warunkach uzyskania takiej zgody przeczytasz w art. 399-400 PKE

22. Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

- a. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego (zajrzyj do punktu 19 Regulaminu ogólnego). Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Przede wszystkim będą to więc roszczenia dotyczące Usługi dostępu do Internetu.
- b. Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne - czyli na ogół takie, które dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Dotyczą one jedynie Konsumentów (nie ma tu odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:
 - (1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczyna postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo
 - (2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

23. Co jeśli zmienia się Twoje lub nasze dane?

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

REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA STACJONARNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH (obowiązujący od 10.11.2024r.)

1. Co to są Usługi stacjonarne i gdzie możesz je odbierać?

- a. „Usługi stacjonarne” to takie Usługi, które świadczymy Ci tylko pod stałym adresem, np. w Twoim domu lub firmie (chyba, że Dokumentacja umowna wyraźnie mówi inaczej). Tym się właśnie różni od Usług mobilnych, które zasadniczo mogą być odbierane w różnych miejscach.
- b. Usługi stacjonarne możemy Ci dostarczać na tych obszarach, na których dysponujemy Siecią i możliwościami technicznymi, ażeby Cię do tej Sieci przyłączyć (o ile już nie jesteś do niej przyłączony). Pamiętaj proszę, że przyłączenie danego Lokalu do Sieci nie zawsze będzie możliwe.
- c. W przypadku, w którym świadczenie Usług wymaga uprzednio wykonania przyłącza do Lokalu, zawarcie Umowy możemy uzależnić od zawarcia umowy na wykonanie takiego przyłącza.

2. Co to jest Lokal i jakie wiążą się z nim wymogi?

- a. „Lokal” to przyłączone do Sieci miejsce o konkretnym adresie, pod którym odbierasz Usługi stacjonarne. Adres Lokalu zawsze wskazujemy w Umowie.
- b. Możemy przyłączyć Lokal do Sieci jedynie wtedy, gdy dysponujesz odpowiednim uprawnieniem do zawarcia takiej Umowy, tzn. posiadasz odpowiedni tytuł prawny do Lokalu.
- c. Przed zawarciem Umowy możemy oczekiwać:
 - (1) współdziałania uprawnionego do Lokalu (art. 684 Kodeksu Cywilnego w zw. z art. 32 Megaustawy);
 - (2) przedstawienia przez Ciebie oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu, który uprawnia Cię do wyrażenia zgody na wykonanie prac związanych z dostarczeniem i dostosowaniem sieci do świadczenia Usług w Lokalu;
 - (3) w przypadku uzasadnionych wątpliwości – przedstawienia przez Ciebie informacji lub dokumentów potwierdzających przysługiwanie Ci odpowiedniego uprawnienia do Lokalu.

- d. Ponosisz odpowiedzialność za niezgodność z prawdą oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu. Obejmuje to zwłaszcza koszty poniesione przez nas w związku z roszczeniami właścicieli lub innych podmiotów uprawnionych do Lokalu, w tym koszty bezumownego korzystania, koszty przywrócenia Lokalu do stanu poprzedniego, czy koszty usunięcia zainstalowanej infrastruktury i sprzętu. Pamiętaj proszę, że powyższe wcale nie wyłącza jeszcze innych uprawnień, jakie mogą nam przysługiwać na mocy przepisów prawa.
- e. Wyjątkowo może dojść do sytuacji, w której będziemy musieli wejść do Twojego Lokalu, ażeby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Sieci, jej konserwację, regulację, naprawę lub modernizację. Oczywiście, odbywać się to będzie z poszanowaniem Twojej prywatności oraz jedynie po uzgodnieniu z Tobą dogodnego terminu wizyty. Jesteś jednak zobowiązany do współdziałania z nami w tym zakresie.

3. Kiedy rozpoczniemy świadczenie Ci Usług?

- a. O ile nie wskazaliśmy inaczej w Umowie, to aktywujemy Usługi najpóźniej w przeciągu 30 dni od zawarcia Umowy. Pamiętaj jednak proszę, że termin ten może ulec wydłużeniu, jeżeli nie będziemy mogli wykonać niezbędnych prac w Lokalu lub aktywować Usług z przyczyn leżących po Twojej stronie (bo np. nie zapewnisz nam odpowiedniego dostępu do Lokalu).
- b. Lokal przyłączamy w oparciu o Twoją zgodę na przeprowadzenie w nim uzgodnionych prac (zwróć proszę przy tym uwagę, że musisz mieć odpowiednie uprawnienia do Lokalu – pisaliśmy o tym w poprzednim punkcie). Takie prace mogą obejmować np. przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego, czy montaż Sprzętu.
- c. Dla wykonania przez nas Umowy potrzebujemy, ażebyś:
 - (1) współpracował z nami w sposób umożliwiający terminowe przyłączenie Twojego Lokalu;
 - (2) zapewnił obecność Twoją lub upoważnionej przez Ciebie osoby w Lokalu, podczas umówionego terminu przyłączenia go do Sieci lub przeprowadzania w nim innych prac (bez takiej obecności mamy prawo odmówić wykonania prac).
- d. Pamiętaj proszę, że przyłączenie Lokalu nie obejmuje obsługi, konfiguracji ani naprawy Twoich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Możemy oferować tego rodzaju Usługi serwisowe, jednak wówczas podlegają one opłacie dodatkowej wskazanej w Cenniku.
- e. Przyłączenie Lokalu do Sieci standardowo obejmuje zainstalowanie w nim jednego Gniazda abonenckiego. Wykonanie przez nas dodatkowych Gniazd abonenckich możemy jednak oferować jako Usługę dodatkową, za opłatą wskazaną w Cenniku. Przyłączenie wiążące się z wykonaniem prac ziemnych będzie płatne według opłat w Cenniku.
- f. Przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzimy w podpisany przez Ciebie protokole odbioru.

4. Jak należy postępować z naszym Sprzętem i elementami Sieci w Twoim Lokalu?

- a. Przypominamy, że Sprzętem są takie urządzenia, jak np. dekodery, moduł CAM, zasilacz, czy router (dokładną definicję sprawdź w Regulaminie ogólnym). Jeżeli poniżej nie wskazaliśmy inaczej, to w niniejszym punkcie opisujemy zasady postępowania ze Sprzętem należącym do nas. Czyli takim, który udostępniamy Ci do używania jedynie na czas trwania Umowy, a który musisz potem zwrócić.
- b. Sprzęt wydamy Ci w stanie, który umożliwia jego prawidłowe używanie. Jego wydanie potwierdzimy w podpisany przez Ciebie protokole odbioru.
- c. Pamiętaj proszę, że wydany Ci Sprzęt i wszelkie elementy Sieci zamontowane w Lokalu pozostają naszą (jako Dostawcy) własnością. Nie udostępniaj ich osobom trzecim bez naszej zgody. Wolno Ci ich używać jedynie w miejscu wskazanym w Umowie (jeżeli nie mówi ona nic innego, jest to właśnie Lokal).
- d. Bez naszej wyraźnej zgody nie wolno Ci przyłączać do Sieci jakichkolwiek innych urządzeń niż Sprzęt (nasz albo Twój własny) lub Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (czyli np. komputer lub telefon – dokładną definicję sprawdzisz w Regulaminie).
- e. Sprzęt i udostępnione Ci elementy Sieci musisz przechowywać w sposób, który zabezpieczy je przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem. Pamiętaj, że od momentu podpisania protokołu ich odbioru ryzyko ich uszkodzenia lub utraty przechodzi właśnie na Ciebie. Musisz powiadomić nas o ich utracie lub zniszczeniu najpóźniej w przeciągu 48 godzin.
- f. Sprzętu i wszelkich elementów Sieci wolno Ci używać wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem oraz ewentualnie załączoną do nich i udostępnioną Ci instrukcją.
- g. Podczas wyładowań atmosferycznych (np. burzy z piorunami) koniecznie odłącz Sprzęt i Telekomunikacyjne urządzenia końcowe od prądu oraz od Gniazda abonenckiego. Jeżeli tego nie zrobisz, może

dojść do uszkodzenia Sprzętu, sieci wewnątrz Twojego Lokalu lub podłączonych do nich Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych – nie będziemy wówczas za to odpowiadać jako Dostawca (chyba, że przepisy prawa będą jednoznacznie mówiły co innego). Dotyczy to Sprzętu i Telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych udostępnianych Ci przez nas, jak i należących do Ciebie.

- h. Po Twojej stronie leży zorganizowanie zasilania Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych energią elektryczną (Ty także ponosisz koszt takiego zasilania). Dotyczy to Sprzętu i Telekomunikacyjnych Urządzeń końcowych udostępnianych Ci przez nas, jak i należących do Ciebie.

5. Jakie są zasady wymiany i zwrotu Sprzętu, który Ci udostępniamy?

- a. W wyjątkowych sytuacjach musimy zastrzec sobie prawo do wymiany Sprzętu, który udostępniliśmy Ci do używania na czas trwania Umowy. Otóż wymiana taka będzie możliwa ze względów:
- (1) technicznych – jeżeli zajdzie konieczność modernizacji Sprzętu, zmiany lub unowocześnienia technologii świadczenia Usług;
 - (2) organizacyjnych lub prawnych – zwłaszcza, jeżeli po naszej stronie powstanie obowiązek usunięcia z Sieci określonych modeli Sprzętu lub Sprzętu określonych Dostawców;
 - (3) bezpieczeństwa – zwłaszcza, jeżeli określone modele Sprzętu lub Sprzęt określonego Dostawcy nie zapewnia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa.
- b. Wymiana Sprzętu może wiązać się z koniecznością zmiany ustawień lub ponownej konfiguracji Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. Bądź jednak proszę wyrozumiały – jak widzisz powyżej, powody wymiany są ważne również dla Ciebie.
- c. W opisanych wcześniej przypadkach (lit. a powyżej) Twoim obowiązkiem będzie umożliwienie nam dokonania wymiany Sprzętu. Wizyta naszego personelu odbędzie się w uzgodnionym z Tobą terminie – na analogicznych zasadach jak w przypadku przyłączenia Lokalu do Sieci.
- d. Po zakończeniu obowiązywania Umowy musisz zwrócić nam Sprzęt, który udostępniliśmy Ci do używania na czas jej trwania. Masz na to 7 dni. Oddaj go proszę w jednym z naszych BOK lub odeślij na nasz adres korespondencyjny (Ty ponosisz koszty zwrotu). Analogiczne zasady obowiązują, jeżeli dojdzie do takiej zmiany Twojej Umowy, wskutek której dalsze korzystanie przez Ciebie ze Sprzętu okaże się zbędne (bez obaw – poinformujemy Cię o tym). Pamiętaj jednak proszę, że szczegółowe zasady zwrotu Sprzętu mogą znajdować się w pouczeniu o prawie odstąpienia od Umowy (jest ono załącznikiem do Umowy).

6. Jakie są zasady w przypadku korzystania przez Ciebie z własnego Sprzętu oraz Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych?

- a. Przede wszystkim wszelki Sprzęt i Telekomunikacyjne urządzenia końcowe podłączane przez Ciebie do Sieci lub Gniazda abonenckiego powinny spełniać wymagania przewidziane prawem.
- b. Jako Dostawca nie odpowiadamy za prawidłowość działania Twojego Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ani za zakłócenia w działaniu Usług lub Sieci, jeżeli wynika to jedynie z wadliwości lub niekompatybilności takiego Sprzętu lub Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
- c. Pamiętaj proszę, że również w przypadku Twojego własnego Sprzętu oraz Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, obowiązują Cię zasady opisane w punkcie 4 lit. d, g oraz h (tj. zasady podłączania do Sieci, obowiązek odłączania od prądu i Gniazda abonenckiego w trakcie wyładowań atmosferycznych, a także zasilanie energią elektryczną we własnym zakresie i na Twój koszt).

7. Co jeżeli zmieniasz Lokal?

- a. Rozumiemy, że w przyszłości możesz zmienić Lokal (np. wskutek przeprowadzki albo zmiany lokalizacji Twojej firmy). Zasadniczo możesz kontynuować w nim korzystanie z naszych Usług, o ile nowy Lokal znajduje się w obrębie naszej Sieci oraz możliwe jest świadczenie tam naszych Usług. Zasady dostarczania naszych Usług w danych miejscach (także w zakresie ewentualnych kosztów), które opisaliśmy w punkcie 1 stosuje się odpowiednio.
- b. W Regulaminie opisaliśmy też zasady przeniesienia Twoich praw i obowiązków umownych na inną osobę, która będzie dysponowała odpowiednim tytułem prawnym do Lokalu.
- c. Jeżeli utracisz odpowiednie do korzystania z naszych Usług uprawnienie do Lokalu, a Twoje prawa i obowiązki umowne nie przejdą na nikogo innego – powinieneś rozwiązać z nami Umowę (zasady rozwiązywania Umowy znajdziesz właśnie w Umowie). Jeżeli tego nie zrobisz, a Twoje prawa i obowiązki umowne nie przejdą na nikogo innego – będziesz odpowiedzialny za płatności wynikające z Twojej Umowy, niezależnie od tego kto faktycznie będzie korzystał z objętych nią Usług. Oczywiście nie dotyczy to przypadków, w których przepisy prawa będą jednoznacznie mówiły co innego. Rozwiązanie

Umowy przed upływem czasu jej obowiązywania może wiązać się z obowiązkiem zapłaty Odszkodowania zgodnie z Regulaminem Ogólnym.

REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU STACJONARNEGO (obowiązuje od 10.11.2024r.)

1. Na czym polega Usługa dostępu do Internetu stacjonarnego?

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

2. Czy stosujemy jakieś ograniczenia związane z ruchem w Internecie?

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

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

- a. Konkretnie wartości prędkości Usługi dostępu do Internetu w Twoim pakiecie określa Twoja Umowa. Poniżej przeczytasz jednak dokładniej jak definiujemy poszczególne wskazane tam wskaźniki prędkości:
- (1) Prędkość minimalna – zobowiązujemy się dostarczać Ci ją w każdym momencie (oczywiście poza dopuszczalnymi przerwami w świadczeniu Usług). Wynosi ona połowę prędkości maksymalnej;
 - (2) Prędkość zwykle dostępna – możesz jej oczekiwać przez 80% doby. Wynosi ona 75% prędkości maksymalnej;
 - (3) Prędkość maksymalna – możesz jej oczekiwać co najmniej przez pewien czas (co najmniej raz na dobę). Uzyskanie takiej prędkości jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, zwłaszcza przy braku lub niewielkim ruchu innych użytkowników Sieci. Prędkość maksymalna to u nas także prędkość deklarowana – czyli taka, którą posługujemy się w działalności marketingowej (w tym przy określaniu nazw i cen danego pakietu – zwłaszcza reklamach, ale i w Cenniku, czy Regulaminie promocji).
- b. Pamiętaj proszę, że wskaźniki prędkości naszej Usługi dostępu do Internetu wyznaczają prędkość, jaką możesz uzyskać w Gnieździe abonenckim. Nie uwzględnia to jednak ograniczeń stosowanego przez Ciebie Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, np. routera Wi-Fi, który w zależności od jego parametrów może znacząco zmniejszać faktycznie osiągalną prędkość w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym.

- c. Miej też proszę na względzie, że faktycznie osiągnięta przez Ciebie prędkość Internetu zależy od wielu czynników (nie tylko od wyboru samego pakietu). W szczególności wpływ na nią mają takie okoliczności, jak: wyjątkowe przeciążenie Sieci, ograniczenia techniczne Sprzętu (zwłaszcza routera), korzystanie z Usługi na kilku Telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych jednocześnie, równoczesne uruchomienie kilku strumieni danych (gdy np. pobierasz kilka plików w tym samym czasie), zainstalowaniu oprogramowania obniżającego prędkość transmisji (mogą tak działać niektóre programy antywirusowe, czy typu firewall), a także korzystanie z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znacząca odległość od Sprzętu).
- d. Poza prędkością dostępu do Internetu, znaczenie dla Ciebie mają także pozostałe parametry jakości, takie jak:
- (1) Opóźnienie (z ang. delay lub tzw. ping) to mierzony w milisekundach (ms) czas, jaki upływa pomiędzy wysłaniem pakietu danych przez nadawcę, a jego dotarciem do odbiorcy. Wskaźnik ten może mieć istotne znaczenie dla transmisji w czasie rzeczywistym, np. wideokonferencji, oglądania filmów, czy gier sieciowych. Może też przekładać się na prędkość otwierania serwisów internetowych. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 60 ms.
 - (2) Zmienność opóźnienia (tzw. jitter) to wskaźnik, który pokazuje jak zmienia się w czasie opisany powyżej parametr opóźnienia (ping). Także mierzony jest w milisekundach (ms). Wskaźnik ten ma kluczowe znaczenie dla gier sieciowych, transmisji online i dwustronną komunikację VoIP. Standardowo czas ten nie przekracza u nas 100 ms.
 - (3) Utrata pakietów danych (z ang. packet loss) – to jest wyrażony w procentach stosunek liczby utraconych pakietów danych do całkowitej liczby pakietów, które zostały skutecznie przetransmitowane. Może mieć istotne znaczenie dla gier sieciowych (np. spowodować zerwanie sesji), czy przesyłania plików (np. konieczne może być ich ponowne wysłanie). Standardowo wskaźnik ten nie przekracza 20%.
- e. Wartości powyższych parametrów mierzymy zgodnie z aktualnymi standardami publikowanymi przez ETSI. W przypadku wydania rozporządzenia na podstawie art. 316 ust. 4 PKE, parametry będziemy mierzyć zgodnie określonymi tam wymogami, jeżeli będziemy do tego zobowiązani. W przypadku nałożenia na nas obowiązku publikowania dodatkowych informacji o jakości Usług, będą one dostępne na naszej Stronie internetowej.
- f. Dokładamy wszelkich starań, ażeby jakość naszej Usługi dostępu do Internetu zapewniała jej równoważny odbiór Osobom z niepełnosprawnościami. Minimalne poziomy naszej Usługi powinny zapewniać możliwość korzystania z Internetu przy wykorzystaniu wszelkich aplikacji, urządzeń oraz udogodnień wspierających korzystanie z niego przez Osoby z niepełnosprawnościami.
- 4. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na Twoje korzystanie z niego?**
- a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady optymalnych parametrów dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego):
- (1) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - (2) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - (3) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - (4) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - (5) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
 - (6) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - (7) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 45 ms.
- b. Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług, czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.
- 5. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej.**
- a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi dostępu do Internetu.
- b. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw

informatyzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyludzającymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników Internetu do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.

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

6. Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność wobec Ciebie?

- a. Oprócz ogólnych zasad naszej odpowiedzialności przewidzianych w Regulaminie ogólnym, w przypadku Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.
- b. Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).
- c. Nie odpowiadamy wobec Ciebie ani wobec podmiotów trzecich za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od nas). Nie możesz umieszczać w Internecie danych bezprawnych. Łamiąc powyższy zakaz narażasz się na odpowiedzialność prawną z tym związaną.

7. Jakie są warunki zmiany dostawcy?

- a. Zmiana dostawcy Usługi jest możliwa poprzez rozwiązanie Umowy z nami i jednoczesne zawarcie jej z nowym dostawcą, lub poprzez zastosowanie szczególnej procedury opisanej poniżej.
- b. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. Wypowiedzenie umowy z Twoim dotychczasowym dostawcą stanie wówczas się skuteczne dopiero wtedy, gdy Twój nowy dostawca rozpocznie świadczenie usługi. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Realizacja takiego uprawnienia nie podlega opłacie.
- c. Wniosek o zachowanie ciągłości dostępu do Internetu składasz u nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku). Twój wniosek powinien określać tryb, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym dostawcą, tj.:
- (1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;
 - (2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany dostawcy. Żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia oraz ewentualnie także odszkodowanie za rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania;
 - (3) na koniec okresu promocyjnego uzgodnionego z dotychczasowym dostawcą.
- d. Nowy dostawca rozpocznie świadczenie Ci Usługi w uzgodnionym z Tobą umownie terminie. Nowy dostawca potwierdzi Ci niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.
- e. Cały proceder opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.

- f. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w umówionym terminie, dotychczasowy będzie kontynuował świadczenie Ci tej usługi – do czasu jej rozpoczęcia przez nowego dostawcę.
- g. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w przeciągu 30 dni od umówionego terminu, to:
- (1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia);
 - (2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą.
- O powyższym powiadomi Cię dotychczasowy dostawca.
- h. Jeżeli w terminie wskazanym w umowie z nowym dostawcą (jako termin rozpoczęcia świadczenia przez niego usługi dostępu do Internetu) nie dojdzie do zmiany dostawcy – przysługuje Ci od niego jednorazowe odszkodowanie. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to sytuacji, w której opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub gdy opóźnienie powstało z przyczyn leżących po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
- i. Kwotę należnego Ci odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, do dnia faktycznego takiego rozpoczęcia lub upływu terminu, o którym mowa pod lit. k powyżej (tj. kiedy to umowa z nowym dostawcą zostanie uznana za niezawartą).
- j. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zachowania ciągłości dostępu do Internetu wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w

tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE.

8. Co jeszcze powinieneś wiedzieć?

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

POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Jesteś Konsumentem albo Przedsiębiorcą Jednoosobowym? Zawarłeś Umowę na odległość albo Umowę poza lokalem? Jeśli tak,, to przysługuje Ci prawo konsumenckiego odstąpienia od takiej Umowy. Na jakich odbywa się to warunkach – sprawdzisz poniżej.

1. Czym jest odstąpienie od Umowy?

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

2. Czym jeszcze skutkuje odstąpienie od Umowy?

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

3. Jaki jest termin na odstąpienie?

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

4. Czy musisz uzasadniać swoje odstąpienie?

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

5. Jak zrealizować prawo odstąpienia?

Przed wszystkim musisz nas jednoznacznie poinformować o tym, że chcesz odstąpić od Umowy. Przykładowo – możesz do nas wysłać pismo pocztą tradycyjną albo mailową (nasze dane kontaktowe znajdziesz na końcu tego dokumentu). Na dole znajdziesz pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – możesz z niego skorzystać, ale nie jest to konieczne.

6. Gdzie złożyć oświadczenie o odstąpieniu?

Prześlaz je po prostu na nasze dane kontaktowe: Globit Sp. z o.o. ul. Sienkiewicza 78, 25-501 Kielce, biuro@globit.pl.

7. Formularz odstąpienia od Umowy.

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

- **Adresat:** [nazwa Dostawcy, , Globit Sp. z o.o. ul. Sienkiewicza 78, 25-501 Kielce, biuro@globit.pl
- **Ja** _____ [tu wpisz swoje imię i nazwisko], niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy o świadczenie następującej Usługi: _____
- **Data zawarcia Umowy:** _____
- **Twój adres:** _____
- **Twój podpis** [ale tylko, jeśli wysyłasz formularz na papierze]: _____
- **Data:** _____

Jeżeli jest Was więcej niż jedna osoba po stronie Abonenta, to oczywiście wypełnij formularz w liczbie mnogiej (np. „my” zamiast „ja”, itd.) ☺

Zasady przetwarzania danych osobowych i transmisyjnych

1. **[Administrator]** Administratorem danych osobowych jest:
 - a) W zakresie Usług internetowych, telefonii – Operator, to jest GLOBIT Sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach (25-501) przy ul. Sienkiewicza 78, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach pod nr KRS 0001070335, NIP 9592067303. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: biuro@globit.pl
 - b) W zakresie Usług telewizji cyfrowej i VOD – Metroport Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, przy ul. Łagiewnickiej 54/56, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi XX Wydział KRS pod nr 0000609980. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: biuro@globit.pl.
2. Gdy w dalszej części zapisów mowa jest o Administratorze danych należy rozumieć pod tym pojęciem zarówno Operatora w zakresie wskazanym w punkcie a) jak i Metroport w zakresie wskazanym w punkcie b).
3. **[Przekazywanie danych Abonenta]** Dane Abonenta mogą być przekazywane:
 - a) przez Operatora podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych, w tym na rzecz Metroport Sp. z o.o., będącej wobec Operatora dostawcą sieci na potrzeby świadczenia usług mobilnych i prowadzącej obsługę tych usług, a także innym podmiotom świadczącym na zlecenie Operatora usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne. Jeśli Abonent wyraził zgodę na umieszczenie jego danych w spisie Abonentów Operator jest uprawniony do przekazania jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
 - b) przez Metroport podmiotom współpracującym z Metroport przy świadczeniu usług telewizji cyfrowej i VOD, w tym na rzecz Operatora, który na zlecenie Metroport prowadzi obsługę Abonentów tych usług, a także innym podmiotom świadczącym na zlecenie Operatora usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne.
4. **[Cel przetwarzania danych osobowych]** Dane osobowe Abonenta przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności.
5. **[Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych]** Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) w zw. z art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust. 1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej Operator przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu, dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Inne dane Abonenta mogą być przetwarzane za zgodą Abonenta, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO.
6. **[Dobrowolność przekazania danych]** Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w ust. 3 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.
7. **[Dostęp do danych osobowych]** Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania, jeśli są nieprawidłowe.
8. **[Prawo usunięcia danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym)]** Abonent ma prawo żądania od Administratora danych niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych, jeśli: (1) nie są już niezbędne do wykonania Umowy, (2) Abonent cofnął zgodę na przetwarzanie danych, a nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności nie są one niezbędne do wykonania Umowy, (3) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania, (4) przetwarzanie danych osobowych Abonenta było niezgodne z prawem.
9. **[Prawo sprzeciwu]** Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, gdy są one przetwarzane w prawnie uzasadnionym interesie Administratora danych. Administratorowi danych nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Abonenta, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
10. **[Prawo ograniczenia przetwarzania danych]** Abonent może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych gdy: (1) Abonent kwestionuje prawidłowość danych osobowych – na okres pozwalający Administratorowi danych sprawdzić prawidłowość tych danych, (2) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a Abonent sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania, (3) Administrator danych nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Abonentowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, (4) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Administratora danych są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu Użytkownika.
11. **[Prawo przenoszenia danych]** Abonent ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jej dotyczące, które przekazał Administratorowi danych i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony Administratora danych. Abonent ma także prawo żądać, by Administrator danych przesłał te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
12. **[Okres przechowywania danych]** Dane Abonenta przechowywane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń, (2) wykonywania obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach (w tym obowiązku retencji danych i obowiązku przechowywania dokumentów księgowych) lub (3) na podstawie zgody Abonenta.
13. **[Cofnięcie zgody na przetwarzanie danych]** W przypadku, gdy dane Abonenta przetwarzane są na podstawie udzielonej przez niego zgody i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, Abonent może w każdej chwili cofnąć zgodę na przetwarzanie danych. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
14. **[Prawo do wniesienia skargi]** Abonent ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
15. **[Przetwarzanie danych transmisyjnych]** Na podstawie art. 389 ust. 1 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji Administrator danych przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Administratorze danych z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
16. **[Przetwarzanie danych o lokalizacji]** Administrator danych przetwarza dane o lokalizacji, to jest dane wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa. Dane te mogą także być przetwarzane za zgodą Abonenta, za zgodą wskazaną w oświadczeniu o udzieleniu tej zgody.
17. **[Zautomatyzowane podejmowanie decyzji]** Administrator danych nie poddaje danych Abonenta zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

Cennik usług dostępu do Internetu

Świadczonych przez:

GLOBIT Sp. z o.o. z siedzibą w Kielcach (25-501) przy ul. Sienkiewicza 78, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach pod nr KRS 0001070335, NIP 9592067303, Regon 526997747, wpisanej do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 3077, adres poczty elektronicznej biuro@globit.pl,

	Usługa: INTERNET	Cena netto:	Cena brutto:
I. Cennik dla konsumentów:			
1. Abonament miesięczny			
a)	Pakiet Standard	43,90 zł	54,00 zł
b)	Pakiet PRO	52,03 zł	64,00 zł
c)	Pakiet Silver	68,29 zł	84,00 zł
d)	Pakiet Gold	84,55 zł	104,00 zł
e)	Pakiet XPON	165,85 zł	204,00 zł
2. Opłata aktywacyjna			
a)	Standardowe przyłącze powietrzne	121,95 zł	150,00 zł
b)	Przyłącze poprowadzone w ziemi - do trzech godzin pracy: - każda dodatkowa godzina pracy	406,50 zł 121,95 zł	500,00 zł 150,00 zł
c)	Opłata jednorazowa przy pakiecie XPON	405,69 zł	499,00 zł
d)	Opłata jednorazowa przy podpisaniu umowy na 12 miesięcy	121,95 zł	150,00 zł
e)	Opłata za zmianę instalacji w lokalu Abonenta, w tym zmianę miejsca zainstalowanego gniazda abonenckiego	162,60 zł	200,00 zł
3. Opłaty dodatkowe:			
a)	Dodatkowa usługa wifi	4,07 zł	5,00 zł
b)	Podstawowa obsługa serwisowa	w ramach Abonamentu	w ramach Abonamentu
c)	Obsługa serwisowa poza zakresem świadczenia usługi- Bezasadny podjazd, awaria powstała z winy Abonenta, jego sprzętu lub uszkodzenie spowodowane przez zwierzęta, itp. Cena uzależniona od czasu potrzebnego na usunięcie usterki, ustalana na miejscu przez techników i zawsze przekazywana do wiadomości Abonentowi przed rozpoczęciem prac	121,95 zł – 325,20 zł	150,00 zł- 400,00 zł
d)	Opłata za korzystanie z sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu, w tym podłączenie nieautoryzowanego przez dostawcę usług urządzenia abonenckiego	1219,51 zł	1500,00 zł
e)	Opłata za dokonanie jakichkolwiek zmian technicznych w udostępnionym urządzeniu abonenckim, w tym łamanie zabezpieczeń	406,50 zł	500,00 z
f)	Opłata za zgubienie, zniszczenie (w tym uszkodzenie w wyniku wyładowania atmosferycznego), zwrócenie uszkodzonego routera światłowodowego lub brak zwrotu routera po zakończeniu trwania umowy	455,28 zł	560,00 zł
g)	Jednorazowy zakup routera światłowodowego z funkcją wifi	455,28 z	560,00 zł
h)	Montaż dodatkowego routera WiFi, cena ustalana na miejscu przez techników i zawsze przekazywana do wiadomości Abonentowi przed rozpoczęciem prac	121,95 zł - 162,60 zł	150,00 zł - 200,00 zł
i)	Przeniesienie instalacji do innego Lokalu	162,60 zł	200,00 zł
j)	Usługa odbioru urządzenia abonenckiego na życzenie Abonenta	203,25 zł	250,00 zł
k)	Konfiguracja urządzeń Abonenta poza podstawową obsługą serwisową	121,95 zł	150,00 zł
l)	Cesja/ zmiana danych umowy	0,00 zł	0,00 zł

II. Cennik dla firm*:			
1. Abonament miesięczny			
a)	Pakiet Standard	54,00 zł	66,42 zł
b)	Pakiet PRO	64,00 zł	78,72 zł
c)	Pakiet Silver	84,00 zł	103,32 zł
d)	Pakiet Gold	104,00 zł	127,92 zł
e)	Pakiet XPON	204,00 zł	250,92 zł
2. Opłata aktywacyjna			
a)	Standardowe przyłącze powietrzne	150,00 zł	184,50 zł
b)	Przyłącze poprowadzone w ziemi - do trzech godzin pracy: - każda dodatkowa godzina pracy	500,00 zł	615,00 zł
		150,00 zł	184,00 zł
c)	Opłata jednorazowa przy pakiecie XPON	499,00 zł	613,77 zł
d)	Opłata jednorazowa przy podpisaniu umowy na 12 miesięcy	150,00 zł	184,50 z
e)	Opłata za zmianę instalacji w lokalu Abonenta, w tym zmianę miejsca zainstalowanego gniazda abonenckiego	200,00 zł	246,00 zł
3. Opłaty dodatkowe			
a)	Dodatkowa usługa wifi	5,00 zł	6,16 zł
b)	Podstawowa obsługa serwisowa	w ramach Abonamentu	w ramach Abonamentu
c)	Obsługa serwisowa poza zakresem świadczenia usługi- Bezzasadny podjazd, awaria powstała z winy Abonenta, jego sprzętu lub uszkodzenie spowodowane przez zwierzęta. Cena uzależniona od czasu potrzebnego na usunięcie usterki, ustalana na miejscu przez techników i zawsze przekazywana do wiadomości Abonentowi przed rozpoczęciem prac	150,00 zł- 400,00 zł	184,50 zł - 492,00 zł
d)	Opłata za za korzystanie z sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu, w tym podłączenie nieautoryzowanego przez dostawcę usług urządzenia abonenckiego	1500,00 zł	1845,00 zł
e)	Opłata za dokonanie jakichkolwiek zmian technicznych w udostępnionym urządzeniu abonenckim, w tym łamanie zabezpieczeń	500,00 zł	615,00 zł
f)	Opłata za zgubienie, zniszczenie (w tym uszkodzenie w wyniku wyładowania atmosferycznego), zwrócenie uszkodzonego routera światłowodowego/ routera wi-fi lub brak zwrotu routera po zakończeniu trwania umowy	560,00 zł	688,80 zł
g)	Jednorazowy zakup routera światłowodowego z funkcją wifi	560,00 zł	688,80 zł
h)	Montaż dodatkowego routera WiFi, cena ustalana na miejscu przez techników i zawsze przekazywana do wiadomości Abonentowi przed rozpoczęciem prac	150,00 zł - 200,00 zł	184,50 zł - 246,00 zł
i)	Przeniesienie instalacji do innego Lokalu	200,00 zł	246,00 zł
j)	Usługa odbioru urządzenia abonenckiego na życzenie Abonenta	250,00 zł	307,50 zł
k)	Konfiguracja urządzeń Abonenta poza podstawową obsługą serwisową	150,00 zł	184,50 zł
l)	Cesja/ zmiana danych umowy	0,00 zł	0,00 zł

*dotyczy Abonentów niebędących Konsumentami w rozumieniu art. 22 Kodeksu Cywilnego.