REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Dotyczy usługi dostępu do Internetu.

§ 1. Wstęp oraz definicje

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej zwany dalej **„Regulaminem"**, określa warunki i zasady oraz zapewnienia świadczenia usług komunikacji elektronicznej, polegających na zapewnieniu dostępu do jednej lub kilku usług komunikacji elektronicznej, to jest dostępu do sieci Internet i/lub świadczeniu usług telefonii stacjonarnej oraz usług telewizji przez Dostawcę usług – **PROXNET GRZEGORZ MIAZ, PAWEŁ TARNOWSKI, TOMASZ TARNOWSKI, KRZYSZTOF WRÓBEL, JACEK DUDEK SPÓŁKA JAWNA** z siedzibą w Gliwicach, adres siedziby: ul. Wiślana 46, 44-119 Gliwice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000245331, NIP: 6312445034, REGON: 240029220, e-mail: proxnet@proxnet.pl, www.proxnet.pl, tel. 32 413-20-30, fax. 32 413-20-31, przy czym Usługa telewizji , której dostawcą jest Partner, jest zapewniana przez Dostawcę usług.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 01.04.2025 r.
3. Zawarte w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej informacje wraz z Cennikiem/ami określającymi opłaty za Usługi wybrane przez Abonenta stanowią informacje przedumowne, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
4. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
   1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę świadczenie usług komunikacji elektronicznej z Dostawcą usług oraz, w zakresie usługi telewizji z Partnerem;
   2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
   3) **Biuro Obsługi Klienta/BOK**- miejsce obsługiwania Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług;
   4) **Cenniki** - łącznie cenniki świadczenia Usług wybranych przez Abonenta, stanowiące zestawienie cen i opłat za Usługi;
   5) **Dostawca usług** - PROXNET GRZEGORZ MIAZ, PAWEŁ TARNOWSKI, TOMASZ TARNOWSKI, KRZYSZTOF WRÓBEL, JACEK DUDEK SPÓŁKA JAWNA z siedzibą w Gliwicach, adres siedziby: ul. Wiślana 46, 44-119 Gliwice, KRS: 0000245331, NIP: 6312445034, REGON: 240029220;
   6) **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/ EBOK** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
   7) **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
   8) **Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
   9) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
   10) **Login** - oznacza ciąg znaków nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK;
   11) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
   12) **Opłata Abonamentowa** - miesięczna opłata, jaką zobowiązany jest uiszczać Abonent korzystający z Usług, wskazana w Umowie oraz w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy;
   13) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
   14) **Przyłącze** - odcinek linii kablowej podziemnej, linii kablowej nadziemnej lub kanalizacji kablowej, zawarty między złączem rozgałęźnym a zakończeniem tych linii lub kanalizacji w Lokalu lub w budynku, w którym Lokal się znajduje;
   15) **Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
   16) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej;
   17) **Sieć** - sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług lub innego operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
   18) **Siła wyższa** - niezależne od Abonenta i Dostawcy usług zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne.
   19) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, router, karta dekodująca) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta;
   20) **Strony** - oznacza łącznie Dostawce usług i Abonenta;
   21) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
   22) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego użytkowanie, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
   23) **Umowa** - umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej;
   24) **Urządzenie/a** - komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta.
   25) **Usługi** - wybrane przez Abonenta usługi, świadczone mu przez Dostawcę usług lub przez Dostawcę usług i Partnera tj. Usługa dostępu do Internetu, Usługa telefonii stacjonarnej, Usługa telewizji, oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci, przy czym Usługa telewizji oraz Usługi Dodatkowe świadczone są wspólnie przez Dostawcę usług i Partnera;
   26) **Usługa dostępu do Internet**u - Usługa, polegająca na transmisji danych w stałej lokalizacji do i od Lokalu Abonenta, zapewniającą dostęp do zasobów sieci Internet;
   27) **Usługi Wiązane -** Usługa dostępu do Internetu lub Usługa telefonii, świadczona/świadczone z inną Usługą lub z promocyjnym Urządzeniem końcowym;
   28) **Ustawa -** ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. *Prawo komunikacji elektronicznej;*
   29) **UstPK –** ustawa z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta;*
   30) **Usterka** - techniczna wada Sieci bądź zakłócenie jej działania, obniżająca jakość Usług/i określonej w Umowie lub całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
   31) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
   32) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy;
   33) **Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy** - podsumowanie głównych elementów informacji przedumownych, stanowiące integralną część Umowy, sporządzone przez Dostawce usług na podstawie rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2019/2243 z dnia 17 grudnia 2019 r. *ustanawiającego formularz zawierający podsumowanie warunków umowy, który ma być używany przez dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972*.

§ 2. Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może zostać zawarta:
   1) w lokalu Biura Obsługi Klienta;
   2) poza jego lokalem w rozumieniu UstPK.
3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego i lokalizacji.
4. Umowa może być zawarta z Abonentem posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
6. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
   1) przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
   2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o dokonaniu takiej oceny i wystąpieniu zastrzeżeń co do wiarygodności;
   3) zawarcia umowy o realizację Przyłącza, o ile jego realizacja jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do Sieci;
   4) przedstawienia przez Zamawiającego - będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej - odpisu z właściwego rejestru oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
7. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe np. poprzez żądanie zabezpieczenia w postaci kaucji, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 6 pkt. 2.
8. Zabezpieczenie wierzytelności wynikających z Umowy – w sytuacji, o której mowa w ust. 7 powyżej - nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy, chyba że Strony uzgodnią inaczej w Umowie.
9. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy. Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
10. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.
11. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

§ 3. Główne cechy Usługi dostępu do Internetu, poziomy jakości. Aktywacja.

1) W ramach Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług zapewnia stały dostęp do sieci Internet w Lokalu Abonenta, bez limitu transferu danych.
2) Dostawca usług świadczy Usługę dostępu do Internetu przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługa dostępu do Internetu jest świadczona zgodnie z parametrami wybranej przez Abonenta taryfy wskazanej w Umowie, wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie. Dostawca usług gwarantuje następującą jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu:
   1) prędkość maksymalna - oczekiwana co najmniej 1 raz na dobę – wskazana w taryfie wybranej przez Abonenta;
   2) prędkość zwykle dostępna – osiągalna przez 80 % doby – stanowi 50 % prędkości maksymalnej;
   3) prędkość minimalna – stanowi 20 % prędkości maksymalnej.
3) Pomiar przepustowości Usługi dostępu do Internetu należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu kablem Ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi). Jakość parametrów Usługi dostępu do Internetu jest gwarantowana na odcinku do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.
4) Zależnie od wybranej przez Abonenta taryfy, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s. dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s., przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych, o ile pobieranie w takiej prędkości umożliwia serwer, z którego pobierany jest plik. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 2. Prędkość wysyłania danych różni się w zależności od wyboru oferty. Korzystanie z Usługi dostępu do Internetu o niższej przepustowości może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
5) Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych w związku z czym nie zapewnia środków monitorowania zużycia Usługi.
6) Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu.
7) Aktywacja Usługi dostępu do Internetu następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności danych podanych przez Abonenta, o której mowa w §4 Regulaminu. Jeśli nie postanowiono inaczej, Aktywacja nastąpi w terminie 15 (piętnastu) dni od wykonania Instalacji lub od podpisania Umowy, jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie do Sieci.

§ 3a. Zmiana dostawcy Usługi dostępu do Internetu.

1. Abonent przy zmianie dostawcy Usługi dostępu do Internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to techniczne wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.
2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wniosek w formie pisemnej, obejmujący:
   1) dane Abonenta, o których mowa w §4ust. 1 lit. 1) – 4) Regulaminu;
   2) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
   3) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
   4) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
   5) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
   6) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;
   7) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu.
3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:
   1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;
   2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
5. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usługi:
   1) rozpoczyna świadczenie Usługi dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
   2) potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu na Trwałym nośniku.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa powyżej w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Dostawcą usług i określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług i określonego w Umowie, wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym Abonenta powinien poinformować dotychczasowy dostawca usług.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 pkt. 1), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Dostawcę usług lub upływu terminu, o którym mowa w ust 7.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:
   1) opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego, lub
   2) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do Internetu na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.
10. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
    1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
    2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
    3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ustępie powyżej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.
12. W sytuacji, o której mowa w ustępie powyżej, Dostawca usług jest obowiązany świadczyć Usługę dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę usług.
13. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

§ 3b. „Bezpieczny Internet"

Dostawca usług wraz z Usługą internetową domyślnie aktywuje Usługę „Bezpieczny Internet". Jest to bezpłatna Usługa zwiększająca bezpieczeństwo korzystania z Usługi internetowej, polegająca na blokowaniu portów TCP/UDP najczęściej wykorzystywanych do atakowania przez szkodliwe oprogramowanie. Usługa blokuje następujące porty w kierunku do Abonenta (downstream): 22 TCP, 23 TCP, 25 TCP, 80 TCP, 135 UDP/ TCP, 138 UDP/ TCP, 139 UDP/ TCP, 443 TCP, 445 UDP/ TCP, 3128 TCP, 8080 TCP oraz w kierunku od Abonenta (upstream): 25 TCP. Dostawca usług umożliwia bezpłatne wyłączenie w każdej chwili Usługi „Bezpieczny Internet" po złożeniu przez Abonenta wniosku (pisemnie lub w BOK), a wyłączenie tej Usługi następuje najdalej w kolejnym dniu roboczym od złożonego przez Abonenta wniosku.

§ 3c. Pomiar i organizacja ruchu w Sieci

W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych dostawców usług i operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

§ 4. Zakres danych osobowych wymaganych do zawarcia Umowy oraz przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usług, potwierdzenie tożsamości Abonenta

1) Do zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent podaje Dostawcy usług następujące dane:
   1) nazwisko i imię;
   2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
   3) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, albo nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu;
   4) w przypadku Abonenta nie będącego osoba fizyczną - nazwę, numer REGON lub numer NIP lub numer KRS oraz dodatkowo dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające Dostawcy usług ich weryfikację.
2. Przed zawarciem Umowy Dostawca usług przetwarza ponadto dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań Abonenta wobec Dostawy usług.
3. Aktywacja Usług nie może nastąpić bez uprzedniej weryfikacji tożsamości Abonenta, polegającej na potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z tymi, jakie są zawarte w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną lub z zawartymi we właściwym rejestrze. Weryfikacja zostanie przeprowadzona w jednej z dopuszczalnych form, wskazanych w art. 296 Ustawy, w tym w szczególności poprzez weryfikację danych przez Przedstawiciela podczas Instalacji.
4. Dostawca usług, w związku ze świadczeniem Usług przetwarza, oprócz danych, o których mowa w ust. 1 powyżej, następujące dane Abonenta:

1) numer rachunku bankowego Abonenta;
2) numer telefonu/telefonów kontaktowych lub adres e-mail, jeśli nie zostały podane przed zawarciem Umowy;
3) dane transmisyjne oraz dane o lokalizacji – których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy usług, a oznaczają odpowiednio dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej, wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej.

5. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Dostawcę usług danych osobowych Abonenta znajdują się w klauzuli informacyjnej (informacjach dotyczących przetwarzania danych osobowych), przekazywanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

§ 5. Odstąpienie od Umowy

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu UstPK, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy odstępuje od Umowy w zakresie wszystkich, czy niektórych tylko Usług składających się na Usługi Wiązane, przy czym jeśli z faktem zawarcia Umowy na świadczenie Usług Wiązanych, związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to odstąpienie od jednej lub kilku Usług może spowodować utratę przez Abonenta prawa do promocyjnych warunków świadczenia Usług, w zakresie których od Umowy nie odstąpił.
2. W przypadku Usług Wiązanych, z uwagi na techniczne możliwości świadczenia Usług Stacjonarnych, odstąpienie przez Abonenta od Umowy w zakresie Usługi dostępu do Internetu, traktowane jest jako odstąpienie od wszystkich Usług Wiązanych.
3. Oświadczenie o odstąpieniu Abonent może złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług wraz z Umową lub w innej formie pisemnej, przy czym nadanie listu w 14-dniowym terminie od zawarcia Umowy wystarczy do jego zachowania.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrotu płatności Dostawca usług dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Abonenta użyte przy dokonaniu płatności, chyba że Abonent złoży wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Abonenta z dodatkowymi kosztami. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
5. Jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Opłat Abonamentowych Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi.

§ 6. Okres obowiązywania Umowy, warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania Umowy. Warunki rezygnacji z Usług Wiązanych i odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie Umowy i za zachowanie Urządzenia

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony 12 lub 24 miesięcy. Dostawca usług może wprowadzić także inne oferty, obejmujące inne okresy obowiązywania Umowy, lecz nie dłuższe nie na 24 miesiące.
2. Ewentualne warunki promocyjne mogą być wprowadzane dla Umowy zawieranej na czas określony, wówczas skorzystanie z nich przez Abonenta związane będzie z koniecznością związania się treścią Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta. Promocyjne warunki – w zależności od warunków promocji - mogą przysługiwać Abonentowi od dnia zawarcia Umowy lub mogą objąć Abonenta po pewnym czasie od zawarcia Umowy, szczegóły w tym zakresie zawarte są w Cenniku.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia Umowy na czas nieokreślony powinno zostać dokonane na piśmie oraz zostać dostarczone Dostawcy usług w tym terminie na adres siedziby Dostawcy usług lub Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług, wskazanego we wstępie Umowy. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy na czas nieokreślony, Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową. W przypadku Umowy obejmującej Usługi Wiązane Abonent może dokonać wyboru, czy wypowiada Umowę w zakresie wszystkich, czy tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane. Jeśli jednak z faktem zawarcia lub kontynuacji Umowy na świadczenie Usług Wiązanych związane były promocyjne warunki świadczenia Usług składających się na Usługi Wiązane, to wypowiedzenie w zakresie jednej lub kilku Usług składających się na Usługi Wiązane może spowodować, że Abonent utraci prawo do promocyjnych warunków świadczenia Usług, co do których Umowy nie wypowiedział.
4. Przed automatycznym przedłużeniem się Umowy na czas nieokreślony, Abonent otrzyma od Dostawcy usługi na Trwałym nośniku w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu się Umowy i o zmianie warunków świadczenia Usługi względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia oraz o najkorzystniejszych oferowanych pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
5. Abonenta, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony obowiązują stawki dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen dla Umów na czas nieokreślony. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy, Dostawca usług informuje Abonenta co najmniej jeden raz w roku o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
6. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy tylko z ważnych przyczyn. W przypadku Usług Wiązanych Abonent może wypowiedzieć Umowę w zakresie wszystkich lub tylko niektórych Usług składających się na Usługi Wiązane.
7. Sytuacje, w których Dostawca usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym określone są w § 9 Regulaminu.
8. Oświadczenie Abonenta o braku woli automatycznego przedłużenia się Umowy na czas nieokreślony, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, oświadczenie o rozwiązaniu Umowy bądź o jej wypowiedzeniu, powinno mieć formę pisemną. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w BOK Dostawcy usług, poprzez przesłanie listu na adres siedziby/BOK Dostawcy usług
9. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć sum pozostałych do zapłaty przez Abonent do czasu zakończenia umowy Opłaty Abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę.
10. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 9, nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem przed wykonaniem Instalacji, a w przypadku gdy Instalacja nie jest wykonywana - przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Urządzenie końcowe.

§ 7. Warunki korzystania ze Sprzętu. Zasady zwrotu udostępnionego Sprzętu

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu, w tym karty dekodującej dla Usługi telewizji następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole przekazania Sprzętu*, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
2. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
4. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.
5. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować (dotyczy również oprogramowania), rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
7. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli.
8. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
9. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia od Umowy w trybie UstPK przez Abonenta będącego Konsumentem, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego otwarcia, terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
10. W przypadku naruszenia powyższych postanowień, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

§ 8. Odpowiedzialność Dostawcy usługi, wysokość odszkodowania, zasady, terminy i procedury jego wypłaty

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wynikające z nienależytej reakcji Dostawcy usług na występowanie incydentów i zagrożeń związanych z bezpieczeństwem oraz luk w systemach bezpieczeństwa, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
   1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
   2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
   3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada;
   4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (dotyczy świadczenia przez Dostawce usług usługi dostępu do Internetu);
   5) jakiekolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
   6) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie (dotyczy świadczenia przez Dostawce usług usługi telefonii stacjonarnej);
   7) zmiany w ramówce Programów (dotyczy świadczenia przez Dostawce usług usługi telewizji).
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług/i, w tym w sytuacji Usterki lub kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonent ma prawo domagać się przywrócenia Usług do poziomu określonego w Umowie i jej załącznikach. Ponadto Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny lub w wiążących Rzeczpospolitą Polską umowach międzynarodowych, jeśli mają one zastosowanie. Niezależnie od prawa do dochodzenia odszkodowania, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w Opłacie Abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, w tym wywołanej Usterką.
4. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminową Aktywację Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi, przy czym nie pozbawia się Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary.
5. Upust w Opłacie Abonamentowej i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych Opłat Abonamentowych wobec Dostawcy usług.
6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w § 13 Regulaminu.
7. W przypadku Usług Wiązanych Abonent, poza możliwością dochodzenia odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania Umowy, o którym mowa w ust. 3 i 4, w przypadku występowanie znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi lub Usług, składających się na Usługi Wiązane, a minimalnymi poziomami jakości dla danej Usługi ma prawo, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, do wypowiedzenia Umowy w zakresie wszystkich Usług objętych Umową lub w zakresie Usługi, która jest wykonywana nienależycie. W powyższych przypadkach Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w § 6 ust. 9 Regulaminu.
8. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 7, przysługuje także Abonentowi, który nie korzysta z Usługi dostępu do Internetu, a znaczące, stałe lub częste rozbieżności występują między rzeczywistym wykonaniem innej Usługi, z której korzysta Abonent, a minimalnymi poziomami jakości określonymi dla Usługi wykonywanej nienależycie.

§9. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz jej załącznikow.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług – z wyłączeniem sytuacji gdy udostępnienie następuje za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej - pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
   1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
   2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa (dotyczy świadczenia przez Dostawce usług usługi dostępu do Internetu);
   3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
   4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;
   5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
   6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy;
   7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów teleinformatycznych, umożliwiających świadczenie Usług, jak również za korzystanie z nich w sposób zagrażający bezpieczeństwo Sieci .
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
   1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.;
   2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
   3) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta:
   1) w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 do 3 powyżej;
   2) w przypadku podejmowania przez Abonenta działań, stanowiących przypadek nadużycia telekomunikacyjnego lub powodujących wykorzystanie świadczonych mu Usług niezgodnie z przeznaczeniem lub obowiązującymi przepisami prawa;
   3) gdy Abonent używa udostępnionego mu przez Dostawcę usług Sprzętu niezgodnie z warunkami Umowy i jej załączników;
   4) gdy Abonent w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników;
   5) gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty Abonamentowej lub jakiejkolwiek innej opłaty przewidzianej Umową lub Cennikiem, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usług/i, jeżeli Abonent ten nie ureguluje zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
7. W przypadku braku uregulowania należności w wyznaczonym terminie, ograniczenie świadczenia Usług/i nastąpi w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia. Ograniczenie, w przypadku usługi telewizji może polegać na ograniczeniu ilości udostępnianych Abonentowi kanałów. Natomiast w przypadku usługi dostępu do Internetu może polegać na wyłączeniu Abonentowi możliwości nieprzerwanego korzystania z usługi.
8. W przypadku dalszego braku uregulowania należności, Dostawca usług uprawniony jest do wystosowania kolejnego wezwania do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie powiadomi on Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Abonenta powiadomienia. Powiadomienie zostanie wysłane nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług/i. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności z tytułu świadczenia Usług/i, zawieszenie świadczenia Usług/i nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego i pod warunkiem zapłaty należności niespornych.
9. Jeśli świadczenie Usług zostało zawieszone i upłynęło dalsze 7 dni od dnia ich zawieszenia, a pomimo to zaległości nie zostały uregulowane, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, a następnie może ją rozwiązać, jeśli Abonent po otrzymaniu powiadomienia w ciągu 7 dni nie dokona zapłaty należności.
10. Powiadomienia w toku opisanej powyżej procedury windykacyjnej Dostawca usług doręczać będzie na Trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
11. W przypadku uregulowania przez Abonenta zaległych opłat, wznowienie świadczenia ograniczonych lub zawieszonych Usług nastąpi nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zaległych opłat. Za wznowienie świadczenia Usług może być pobierana od Abonenta dodatkowa opłata określona w Cenniku.
12. Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji. Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.
13. W przypadku uporczywego opóźniania się przez Abonenta z zapłatą za Usług/ę, gdy nie ureguluje on zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług/i, Dostawca usług uprawniony jest od razu do zawieszenia świadczenia Usług/i.
14. Ponowna aktywacja zawieszonej Usługi może nastąpić po ustaniu przyczyn zawieszenia.

§ 10. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług.

1. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Sieci ruchomej oraz Usług zawarte są w § 9 Regulaminu.
2. Dostawca usług publikuje informacje, w tym na swojej stronie internetowej, o:
   1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług;
   2) rekomendowanych środkach ochronnych i sposobach:
      a) zabezpieczania Urządzeń końcowych przed złośliwym oprogramowaniem;
      b) zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które Abonenci mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług, w tym o związanych z tym kosztach;
      c) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia Urządzeń końcowych.
3. Dostawca usług w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonenci ci mogą podjąć oraz o związanych z tym kosztach.
4. Dostawca usług informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność świadczonych Usług, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.
5. W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci (lub Sieci ruchomej) i Usług, Dostawca usług może zastosować środki polegające na:
   1) zablokowaniu przesłania takiego komunikatu;
   2) ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu
   3) w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.
6. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowane usługi łączności wewnątrzunijnej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012, względnie aktu prawnego go zastępującego.
7. Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej: https://cik.uke.gov.pl/edukacjatop/.

§ 11. Usługa serwisowa, pomoc techniczna, warunki i opłaty dotyczące usług posprzedażnych, konserwacji i obsługi Abonenta, sposób uzyskania informacji na temat obowiązujących cen i opłat.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
   1) bieżąca naprawę Usterek Sieci;
   2) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
   3) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
   4) rozpatrywanie reklamacji;
   5) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług oraz pozyskiwać informacje na temat Rachunków i alternatywnych taryf:
   1) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
   2) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek, a także pomoc techniczna następuje:
   1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług ;
   2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.
7. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

§ 12. Udogodnienia i usługi przeznaczone dla Abonentów/Zamawiających z niepełnosprawnościami oraz sposób uzyskania aktualizacji tych informacji.

1. Dostawca usług przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu, według wyboru Abonenta.
2. Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia Umowę, Regulamin, Cennik oraz Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
3. Dostawca usług na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, będącej Stroną Umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej udostępnia:
   1) informacje o danych zawartych w Rachunku wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług;
   2) szczegółowy wykaz wykonanych Usług - sporządzone w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.
4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 powyżej:
   1) przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu Rozliczeniowego, za który będzie wystawiony Rachunek – Dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu Rachunku;
   2) dotyczącego Okresu Rozliczeniowego, za który już został wystawiony Rachunek i wykonane Usługi – Dostawca usług realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.
5. Dostawca usług na każde żądanie Abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

§ 13. Złożenie reklamacji.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abo nentów (dalej „**Jednostka**"). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
   1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
   2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
   3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
   4) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
   5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci;
   6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
   7) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
   8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu J ednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt. 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 14. Termin oraz rozpatrywanie reklamacji.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
   1) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres;
   2) informację o dniu złożenia reklamacji;
   3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
   4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
   5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383 Ustawy;
   6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
   7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 15. Rozpatrywane reklamacji oraz sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów. Spory transgraniczne.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczenia w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 Ustawy
9. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w § 13 ust. 1 Regulaminu, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 i następnych Ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-roszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele.
10. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej https://konsument.gov.pl/, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej https://konsument.gov.pl/dochodzenie-roszczen/. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.
11. Dostawca usług nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.