

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Netcom IT Sp. z o.o.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Netcom na rzecz Abonentów.

2. Postanowienia Umowy odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Cennika. Regulamin wraz z Cennikiem stanowią informacje przedumowne w rozumieniu art. 285 ust. 1 PKE dla usług komunikacji elektronicznej, świadczonych przez Dostawcę usług stanowią integralną część Umowy Abonenckiej. Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy Abonenckiej w rozumieniu art. 287 ust. 1 PKE.

3. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Abonent - osoba fizyczna lub osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która zawarła umowę z Netcom o świadczenie Usług w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej w tym za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej.

Aktywacja - czynności podejmowane przez Netcom, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego Netcom.

Cennik - łączne określenie Cennika Usług Telewizyjnych, Cennika Usług Telefonicznych, Cennika Usług Internetowych i innych cenników zawierający wykaz opłat za świadczenie Usług oraz innych usług świadczonych przez Netcom wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.

Dekoder - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Netcom.

EVIO/Partner Usług Telewizyjnych - EVIO Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, 40-568, ul. Ligocka 103 budynek 8, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000171054, REGON: 634497403, NIP: 7781410391, kapitał zakładowy 37 275 000, 00 zł.

Instalacja - czynności faktyczne i techniczne podejmowane przez przedstawicieli Netcom, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i aktywacji Usługi.

Konsument - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.

Lokal - budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie jako miejsce świadczenia Usługi/Zakończenia Sieci.

Mały przedsiębiorca - przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki: i) zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz ii) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro.

Mikroprzedsiębiorca - przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki: i) zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz ii) osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro.

Netcom - NETCOM IT Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku przy ul. Kopernika 95 lok. 6 (15-396 Białystok), wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Białymstoku XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000596343, nr NIP 5423251692, REGON 363479910, RPT: 11562, e-mail: bok@netcomit.pl, będący przedsiębiorcą telekomunikacyjnym zgodnie z UKE.

Ograniczenie Świadczenia Usługi - okresowe ograniczenie świadczenia Usługi lub jej elementów z przyczyn określonych w Umowie i Regulaminie oraz na warunkach tam wskazanych.

Organizacja pozarządowa - osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, którym odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, w tym fundacje i stowarzyszenia, niebędące jednostkami sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych lub przedsiębiorstwami, instytucjami badawczymi, bankami i spółkami prawa handlowego będącymi państwowymi lub samorządowymi osobami prawnymi, nie działające w celu osiągnięcia zysku, z wyłączeniem partii politycznych, europejskich partii politycznych, związków zawodowych i organizacji pracodawców, samorządów zawodowych, fundacji utworzonych przez partie polityczne, europejskich fundacji politycznych.

Okres Rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Netcom z tytułu świadczonych Usług oraz innych usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego a kończący w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc.

Operator - inny niż Netcom przedsiębiorca telekomunikacyjny dostarczający usługi telekomunikacyjne, w tym EVIO.

Opłata Abonamentowa - wskazana w Umowie opłata przysługująca Netcom wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy.

Pakiet/Pakiet Taryfowy - grupa Usług lub Programów Usług świadczonych przez Netcom na rzecz Abonenta.

Pracownicy Netcom - pracownicy Netcom zaangażowani bezpośrednio w obsługę Abonentów.

Programy - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej).

Promocyjne urządzenie końcowe - Sprzęt nabyty za Cenę.

Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Netcom IT.

Protokół odbioru - odbiór Instalacji wraz z przekazaniem Sprzętu.

Sieć - sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Netcom do świadczenia Usług.

Sprzęt - urządzenie techniczne (w szczególności modem, router, Dekoder) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług.

Strona WWW - Strona internetowa zamieszczona pod adresem www.netcomit.pl.

TV Panel - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą EBOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do STB Abonenta w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu.

Umowa - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w postaci dostępu do Internetu i/lub usługi Telewizji (o ile dotyczy) przez Netcom IT zawarta z Abonentem, na podstawie której Netcom zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta, a Abonent do terminowego regulowania płatności za te usługi.

Urządzenie Końcowe - należące do Abonenta urządzenie, np. laptop, komputer itp., przeznaczone do podłączenia do Sieci telekomunikacyjnej Netcom, będące wykorzystywane przez Abonenta do odbioru świadczonych Usług.

Ustawa lub PKE - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221).

Usługa – łączne określenie dla Usługi Internetowej, usługi Telewizji oraz związane z nimi usługi dodatkowe.

Usługa z dodatkowym świadczeniem – publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług.

Usługi dodatkowe – usługi świadczone przez Netcom, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, Regulaminie lub w Umowie.

Usługi Internetowe – usługa dostępu do Internetu, tj. zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, umożliwiający stały, nielimitowany czasowo dostęp do Sieci Internet, dostępny w pakiecie wskazanym w Cenniku.

Usługi Telewizji – usługa polegająca na dostarczaniu Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci obsługującej protokół IP lub za pomocą innej Sieci telekomunikacyjnej.

Zakończenie Sieci – należąca do Netcom sieć telekomunikacyjna (instalacja) umiejscowiona w lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającym podłączenie do Sieci Netcom Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług.

Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Netcom.

Zawieszenie Świadczenia Usługi – okresowe wstrzymanie świadczenia Usługi lub jej elementów z przyczyn określonych w Umowie oraz Regulaminie i na określonych tam warunkach.

§ 2 ZAWARCIE, ZMIANA, WYPOWIEDZENIE UMOWY

1. Netcom świadczy następujące Usługi:

- 1) Usługi Internetowe,
- 2) Usługi Telewizyjne,
- 3) Usługi dodatkowe,

2. Przez zawarcie Umowy Netcom zobowiązuje się do stałej gotowości do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy. Netcom świadczy Usługi w ramach istniejących możliwości technicznych, w tym za pomocą usług oferowanych przez Operatora współpracującego.

3. Zawarcie Umowy następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego do Netcom ustnie, na piśmie, telefonicznie, w formie dokumentowej lub elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW. Umowa jest zawierana przez Netcom na wniosek Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku, po spełnieniu warunków wynikających z Regulaminu. Termin instalacji może ulec przedłużeniu, jeśli po zawarciu Umowy wystąpią niemożliwe wcześniej do przewidzenia problemy techniczne.

4. Umowa może zostać zawarta:

- 1) na piśmie w siedzibie Netcom,
- 2) na piśmie poza siedzibą Netcom, z upoważnionym pracownikiem Netcom,
- 3) w formie elektronicznej,
- 4) w formie dokumentowej, w tym poprzez e-mail.

5. W imieniu Netcom Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.

6. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony. Umowa zawarta na czas określony, po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu na umowę na czas nieokreślony, na warunkach zgodnie z aktualnym Cennikiem Netcom z dnia zawarcia umowy do danego pakietu taryfowego, chyba, że Abonent, na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy, złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy w formie pozwalającej na jednoznaczną identyfikację Abonenta składającego oświadczenie. W przypadku automatycznego przedłużenia umowy na czas nieokreślony, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Minimalny czas trwania Umowy zawartej na czas nieokreślony stanowi jeden pełny Okres Rozliczeniowy.

7. Netcom uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego. Netcom może uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Netcom wynikającego z Umowy,
- 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Netcom lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.

8. Netcom może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.

9. Netcom ma prawo odmówić zawarcia Umowy, gdy:

- 1) brak jest możliwości technicznych realizacji Usługi, w szczególności, gdy Zamawiający nie jest objęty zasięgiem systemu radiowego Netcom,
- 2) powyższe uzasadnione wątpliwością co do wypłacalności klienta, w tym, jeśli zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Netcom,
- 3) przy zawieraniu Umowy Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności,
- 4) Zamawiający poda przy zawarciu Umowy błędne lub nieaktualne dane,
- 5) proponowany przez Zamawiającego zakres lub sposób korzystania z Sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci,

6) Zamawiający, który nie jest dysponentem lokalu, nie uzyskał zgody od dysponenta lokalu na zainstalowanie okablowania lub urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług, w tym Sprzętu.

10. Zamawiający zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela na podstawie pełnomocnictwa.

10. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone notarialnie kopie dokumentów, o których mowa w § 4 Dokumenty.

11. Na żądanie każdego Abonenta z niepełnosprawnościami Netcom doręczy mu postanowienia Umowy, Regulaminu, Cennika bądź innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy tj. informacji przedumownych i zwięzłego podsumowania warunków Umowy, w formie dla niego dostępnej. Aby udostępnić takie dokumenty, Abonent powinien skontaktować się z Netcom telefonicznie pod numerem 85 674 30 37 (od poniedziałku do piątku w godz. 10:00 – 16:00).

12. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Netcom, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Umowy.

12. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Netcom nie udostępnia formularzy do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną na swojej Stronie WWW.

13. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Netcom przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

14. Netcom ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Netcom dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

15. Konsument ma obowiązek zwrócić Netcom dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Netcom do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Netcom zaproponował, że sam odbierze Sprzęt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu przed jego upływem na adres Netcom. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Netcom, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.

16. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty na rzecz Netcom kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Netcom o odstąpieniu od Umowy. Kwota za dzień świadczenia Usługi wynosi 1/30 wysokości Abonamentu.

17. Kwotę zapłaty, o której mowa w ust. 16, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie opłat.

18. Konsument nie ponosi kosztów: świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:

a) Netcom nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub,

b) Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

19. Abonent może kontaktować się z Netcom w następujący sposób:

a) pocztą elektroniczną na adres wskazany na stronie internetowej www.netcomit.pl, w tym na adres: bok@netcomit.pl,

b) telefonicznie pod numerem 85 674 30 37 (od poniedziałku do piątku w godz. 10:00 – 16:00),

c) osobiście w siedzibie Netcom.

20. Przy zawarciu Umowy Netcom dostarczy Abonentowi Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne w siedzibie Netcom, a także na stronie www.netcomit.pl

21. O ile w Umowie nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia lub udostępniania na jakiegokolwiek podstawie przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, usług na rzecz osób trzecich spoza jednego gospodarstwa domowego, w którym są Świadczone Usługi. Zapis ten nie ma zastosowania w zakresie nieodpłatnego umożliwienia innym użytkownikom końcowym dostępu do Sieci za pośrednictwem lokalnej Sieci radiowej.

22. Na żądanie każdego Abonenta z niepełnosprawnościami Netcom będzie doręczał mu postanowienia Umowy, Regulaminu, Cennika bądź innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy, w formie dla niego dostępnej. Celem udostępnienia takich dokumentów Abonent powinien skontaktować się z Netcom telefonicznie 85 674 30 37 (od poniedziałku do piątku w godz. 10:00 – 16:00) lub mailowo: bok@netcomit.pl.

23. Netcom utrwali i doręczy Abonentowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o zapoznaniu się z tymi warunkami, jeżeli oświadczenia były składane w formie dokumentowej.

24. Bez względu na formę zawarcia Umowy, Abonent może złożyć oświadczenie o jej wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź o odstąpieniu od umowy w formie dokumentowej, w tym również przy wykorzystaniu poczty elektronicznej.

25. Netcom zawiadomi Abonenta o otrzymaniu oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź odstąpieniu w terminie 1 dnia roboczego od jego otrzymania w jeden wybrany sposób przez:

1) wysłanie wiadomości SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu,

2) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, przy czym po wykonaniu co najmniej 3 prób połączenia Dostawca usług uzna zawiadomienie za wykonane,

3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu.

26. Netcom potwierdzi przyjęcie oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku, w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania, wskazując jednocześnie nazwę usługi, której dotyczy oświadczenie, dzień otrzymania oświadczenia oraz dzień zakończenia świadczenia usługi.

27. Netcom przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy Abonent pozostaje w opóźnieniu z zapłatą opłat za świadczone Usługi dopiero po wyczerpaniu przez Netcom procedury ograniczenia i zawieszenia usługi.

28. W przypadku, gdy Abonent będący Konsumentem zawrze z Netcom Umowę obejmującą co najmniej jedną Usługę (Usługę Internetową lub Usługę Telewizyjną) wraz z inną usługą lub promocyjnym urządzeniem końcowym, Netcom stosuje odpowiednio do wszystkich usług objętych tą umową postanowienia w zakresie: maksymalnego okresu obowiązywania umowy, automatycznego przedłużania umowy, zmiany umowy, zmiany Dostawcy usługi oraz występowania stałych i znaczących rozbieżności między umową a wykonaniem usługi.

29. Abonent będący Konsumentem ma prawo do wypowiedzenia umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie usługi objęte umową. W przypadku złożenia zamówienia na dodatkowe usługi lub promocyjne urządzenie końcowe termin obowiązywania umowy obejmującej co najmniej Usługę Internetową z inną Usługą lub promocyjnym urządzeniem końcowym nie ulega przedłużeniu, chyba że Konsument wyraził na to zgodę.

30. Postanowienia ust. 28-29 powyżej stosuje się odpowiednio względem Mikroprzedsiębiorcy, Małego przedsiębiorcy oraz Organizacji pozarządowej, chyba że podmiot ten wyraził zgodę na to, że te postanowienia nie będą miały do niego zastosowania

31. Netcom świadczy Usługi, zapewniając dostęp do tych Usług dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Netcom publikuje na swojej Stronie WWW aktualne informacje dotyczące warunków świadczenia Usług w postaci dostępnej dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Stosowane udogodnienia, to przede wszystkim:

1) Dostawca usług zapewnia dostęp do siedziby Netcom dla osób z niepełnosprawnością narządów ruchu;

2) Dostawca oferuje pomoc w skonfigurowaniu Urządzenia Końcowego lub uruchomieniu świadczonej Usługi. Każdorazową taką pomoc można uzyskać w siedzibie Netcom lub telefonicznie;

3) na żądanie każdego Abonenta z niepełnosprawnościami Netcom doręczy mu wzór Umowy, informacje przedumowne i zwięzłe podsumowania warunków Umowy, w formie dla niego dostępnej, w szczególności na trwałym nośniku wybranym przez użytkownika końcowego, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla tego użytkownika końcowego albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tego użytkownika końcowego. Aby udostępnić takie dokumenty, Abonent powinien skontaktować się z Netcom telefonicznie pod numerem 85 674 30 37 (od poniedziałku do piątku w godz. 10:00 – 16:00).

32. Netcom nie stosuje ograniczeń ani nie uniemożliwia korzystania przez Abonenta z dostępu do publicznej Sieci telekomunikacyjnej za pośrednictwem lokalnej Sieci radiowej wybranej przez użytkownika końcowego, w przypadku, gdy lokalna sieć radiowa została udostępniona lub udostępnienia lokalnej Sieci radiowej na potrzeby korzystania z dostępu do Sieci telekomunikacyjnej na rzecz użytkowników końcowych.

§ 3 INSTALACJA

1. Instalacja w celu dostępu do Usługi następuje na wniosek Zamawiającego/Abonenta. Jeśli Zamawiający/Abonent nie posiada tytułu prawnego do lokalu, w którym następuje odbiór Usługi, zobowiązany jest do uzyskania pisemnej zgody osoby, której przysługuje tytuł prawny do lokalu.
2. Zamawiający/Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Netcom, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
3. Netcom zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Zamawiającego/Abonenta.
4. Zgoda Zamawiającego/Abonenta na instalację obejmuje w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, wywiercenie niezbędnych otworów, montaż urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi. Kable zostaną przeprowadzone możliwie najkrótszą drogą.
5. Przygotowanie lokalu do instalacji jest obowiązkiem Zamawiającego/Abonenta i obejmuje między innymi przestawianie mebli oraz wyposażenia znajdującego się w lokalu.
6. Korzystanie z Sieci i innych urządzeń odbywa się przy użyciu urządzeń udostępnionych Zamawiającemu/Abonentowi przez Netcom, lub przy użyciu urządzeń stanowiących własność Abonenta, jeżeli spełniają one wymogi techniczne przewidziane przez Netcom. Netcom nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
7. Wysokość opłaty instalacyjnej za stworzenie warunków do korzystania z Usług określa aktualny Cennik. W przypadku, gdy instalacja jest połączona z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Netcom jest uprawniony do pobrania zwiększonej opłaty instalacyjnej uprzednio uzgodnionej z Zamawiającym/Abonentem.
8. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
9. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Zamawiający/Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
10. Zamawiający/Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Netcom.

§ 4 DOKUMENTY

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający/Abonent zobowiązany jest przedstawić do wglądu dokumenty potwierdzające jego tożsamość, aktualne miejsce zamieszkania, status prawny, tytuł prawny do lokalu oraz dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązań wobec Netcom.
2. Netcom może żądać przy zawarciu Umowy następujących danych i dokumentów:
 - 1) w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych,
 - 2) w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.
3. Netcom wymaga przedłożenia do wglądu tytułu prawnego do Lokalu, w którym mają być zainstalowane urządzenia abonenckie. W przypadku, gdy Zamawiający nie jest prawnym dysponentem Lokalu, w którym zamontowana zostanie instalacja, w szczególności w przypadku użyczenia, najmu, lub dzierżawy należy uzyskać zgodę właściciela w formie pisemnej na wykonanie instalacji w Lokalu, którym dysponuje oraz dokument stwierdzający prawo do dysponowania Lokalem i przedłożyć ją podczas podpisywania umowy.
4. O ile umowa jest zawierana przez pełnomocnika, dokument pełnomocnictwa w formie pisemnej powinien być złożony w siedzibie Netcom. W przypadku uzasadnionych wątpliwości Netcom może zweryfikować zgodność dokumentu poprzez kontakt z Abonentem.
5. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Netcom sporządza kserokopie.

§ 5 SPRZĘT

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy.
2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Netcom. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie.
3. Netcom zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad. Sprzęt objęty jest 12-miesięczną gwarancją producenta.
4. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Netcom.
5. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.
6. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
7. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Netcom haseł, loginów oraz innych podobnych danych.
8. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Netcom o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.
9. Wymiana Sprzętu następuje:
 - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim w momencie wydania Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
 - 2) odpłatnie, w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.

10. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Netcom, producent Sprzętu.

11. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na własny koszt nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy do siedziby Netcom, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.

12. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na własny koszt Sprzętu, w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 14 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Netcom uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.

13. Na wniosek Abonenta złożony ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW Netcom odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.

14. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Netcom, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

15. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

16. W przypadku upływu okresu, na jaki została zawarta Umowa, w ramach której Abonent nabył Sprzęt jako promocyjne urządzenie końcowe lub zapłaty przez Abonenta sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiszczać do czasu zakończenia obowiązywania umowy w przypadku zakończenia okresu trwania Umowy przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, Netcom nieodpłatnie usunie wszelkie wprowadzone uprzednio ograniczenia w zakresie korzystania z tego urządzenia. Celem usunięcia ograniczeń powinni Państwo skontaktować się z biurem Netcom.

§ 6 ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Zakres oraz rodzaje usług świadczonych przez Netcom szczegółowo określa Umowa, Regulamin oraz Cennik Usług (Cennik w szczególności określa dostępne pakiety Usług).
2. Netcom stale rozwija zakres Usług dostępnych dla Abonentów. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których można korzystać z Usług Netcom mogą się nieznacznie od siebie różnić. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług można uzyskać w siedzibie Netcom.
3. Usługi świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług na piśmie, w formie dokumentowej, elektronicznej lub w siedzibie Netcom. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Opłatą Abonamentową. W szczególności dotyczy to opłat za świadczenie Usług dodatkowych, w tym za dodatkowe Pakiety taryfowe.
5. Zmiana Pakietu Taryfowego, polegająca na zamówieniu dodatkowego Pakietu Taryfowego i/lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w § 2 Regulaminu, z zastrzeżeniem, że jeśli Netcom oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy, np. poprzez ich Aktywację/dezaktywację za pośrednictwem TV Panelu, poprzez wpisanie Kodu do Aktywacji Usług Dodatkowych, wskazanego w Umowie lub środków porozumiewania się na odległość. Informacja o Usługach, których Aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Netcom oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub zmienionym Limicie Danych i/lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Pakietu Taryfowego/Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, pod warunkiem dokonania ich zmiany na nie krócej niż 5 dni przed zakończeniem danego Okresu Rozliczeniowego, za wyjątkiem niektórych Usług dodatkowych, których Aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Netcom oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy, Strony rozumieją dzień zawarcia odpowiedniego aneksu do Umowy, w sposób wskazany w Umowie.
6. Abonent może uzyskać informację o alternatywnych taryfach podczas połączenia z konsultantem Dostawcy Netcom usług, telefonicznie 85 674 30 37 (od poniedziałku do piątku w godz. 10:00 – 16:00).

§ 7 OPŁATY

1. Usługi świadczone na podstawie Umowy przez Netcom wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa. Cennik jest integralną częścią Umowy i załączony jest wraz z Umową.
2. Aktualny Cennik (ze wskazaniem kosztu usług serwisowych) jest dostępny na stronie www.netcomit.pl oraz w siedzibie Netcom.
3. Z tytułu świadczenia Usług Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat, określonych w Cenniku, na które w zakresie podstawowym składają się:
 - a) opłata jednorazowa za stworzenie warunków do korzystania z Usług lub przejścia uprawnień do korzystania z Usług - opłata instalacyjna,
 - b) opłaty miesięczne – opłata abonamentowa.
4. Niezależnie od opłat wymienionych w ust. 1 niniejszego paragrafu Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat za Usługi dodatkowe oraz udogodnienia realizowane na Jego wniosek, według stawek określonych w Cenniku lub w zawartych z Nim przez Netcom umowach.
5. W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje:
 - 1) stały dostęp do Usług Internetowych,
 - 2) stały dostęp do Usług Telewizji Cyfrowej,
 - 3) korzystanie z Usług Pozostałych.
6. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
7. Faktura VAT jest doręczana za pośrednictwem przesyłki listowej lub za pomocą poczty elektronicznej, na wskazany przez Abonenta adres e-mailowy. Nadto obraz faktury VAT dostępny jest również w panelu Abonenta pod adresem <https://panel.netcomit.pl> po uprzednim zalogowaniu lub w panelu innego Operatora do danej usługi.
8. W fakturach VAT wykazuje się: miesięczne opłaty abonamentowe w okresie wykazanym w fakturze VAT, opłaty za inne dodatkowe usługi, wykonane na podstawie wniosku Abonenta, kwoty naliczonego podatku VAT.

9. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonej Abonentowi fakturze, przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi do 15 dnia każdego miesiąca z góry. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, termin zapłaty jest do 15 dnia okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym usługi dodatkowe mają być świadczone.
10. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy wskazany na przesłanej Abonentowi fakturze.
11. Fakturę VAT można uregulować przelewem bankowym na konto wskazane na fakturze VAT.
12. Zgłoszenie przez Abonenta w formie pisemnej reklamacji, co do wysokości faktury VAT nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania płatności, która nie jest przez Abonenta kwestionowana.
13. Netcom dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług, w tym w szczególności zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Netcom dostarcza wykaz, o którym mowa powyżej, wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
14. Na żądanie Abonenta Netcom dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Netcom dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Netcom pobiera opłatę określoną w Cenniku.

§ 8 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na pisemny wniosek Abonenta Netcom może zawiesić świadczenie Usługi na okres nie dłuższy niż 3 miesiące. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy. Zawieszenie świadczenia Usługi następuje począwszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującym po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek. Wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi może być zgłoszony nie wcześniej niż w terminie 3 miesięcy od daty zawarcia Umowy.
2. Przez okres zawieszenia Usługi Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznej Opłaty abonamentowej za Usługę.
3. Ponowna aktywacja Usługi następuje na wniosek Abonenta, płatna zgodnie z cennikiem Netcom.
4. W przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą za świadczoną usługę, Netcom może wezwać Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu Netcom może ograniczyć świadczenie usług. W odniesieniu do Usług Internetowych ograniczenie świadczenia Usługi może polegać na obniżeniu prędkości dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Netcom. W odniesieniu do Usług Telewizyjnych ograniczenie świadczenia Usługi może polegać na ograniczeniu dostępu do programów telewizyjnych. Operator nie ogranicza usługi, jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
5. Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa powyżej, Abonent nie uiści opłaty za świadczenie Usługi, Netcom powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia Abonentowi takiego zawiadomienia, Netcom zawiesi świadczenie nieopłaconej przez Abonenta usługi. W odniesieniu do Usług Internetowych lub Usług Telewizyjnych, zawieszenie świadczenia Usługi może polegać na całkowitym uniemożliwieniu korzystania z tych Usług.
6. Jeżeli Abonent zapłaci zaległe należności za świadczoną Usługę po ograniczeniu świadczenia Usługi, Netcom wznowi świadczenie usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Netcom stosuje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, w wysokości określonej w Cenniku.
7. Jeżeli Abonent nie uiści opłaty za daną usługę w terminie 7 dni od zawieszenia usługi, Netcom zawiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na zapłatę należności, Netcom wypowie Umowę z winy Abonenta. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony w związku z brakiem zapłaty przez Abonenta zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, Netcom będzie przysługiwało również prawo do dochodzenia odszkodowania, o którym mowa w § 14 ust. 6 Regulaminu.
8. Dostawca usług bezpłatnie doręczy Abonentowi powiadomienia, o których mowa powyżej, na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
9. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Netcom powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi, Netcom może zawiesić świadczenie tej Usługi.
10. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
11. Niezależnie od postanowień określonych powyżej, Netcom może zawiesić świadczenie Usług, jeżeli Abonent:
 - 1) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, a w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
 - 2) używa jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
 - 3) korzysta z Usługi niezgodnie z Umową lub Regulaminem;
 - 4) uniemożliwia przedstawicielom Netcom wymianę Sprzętu w uzgodnionym z Netcom terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii.
12. Netcom zobowiązuje się wezwać Abonenta do zaprzestania naruszeń, o których mowa w ust. 11, przed zawieszeniem świadczenia usług, jeżeli niezwłoczne zawieszenie nie będzie stanowić wyłącznej możliwości zapobieżenia powstaniu istotnych szkód związanych z naruszeniem Abonenta.
13. Netcom może także zawiesić świadczenie Usługi Abonentowi, jeżeli właściwe organy państwa na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa zażądają takiego działania od Netcom.
14. Z dniem zawieszenia Usług z przyczyn, o których mowa w ust. 11 powyżej, Netcom zaprzestaje świadczenia Usług. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.
15. W przypadku zaistnienia przyczyn, o których mowa w ust. 7 i wypowiedzeniu przez Netcom Umowy z winy Abonenta, Dostawca usług może podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz powierzane instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

§ 9 USŁUGI INTERNETOWE

1. Netcom świadczy na rzecz Abonenta Usługę Internetową w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w zawartej Umowie, Cenniku i Regulaminie.

2. Netcom przydziela Abonentowi na czas trwania umowy tymczasowy numer i adres IP. Na pisemny wniosek Abonenta Netcom przydziela stały adres IP. Zmiana adres IP wymaga sporządzenia Aneksu do zawartej z Abonentem Umowy. Za zmianę adresu IP, Netcom pobiera dodatkową opłatę określoną w Cenniku.
3. Za zabezpieczenie danych w komputerze i na swoich urządzeniach Abonent odpowiada we własnym zakresie. Netcom zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Netcom zaleca Abonentowi wyłączanie urządzeń z Sieci w czasie wyłączeń atmosferycznych, przy czym nie dotyczy to przypadku, gdy wyłączenie urządzenia wiąże się z odłączeniem bolca uziemiającego – w tej sytuacji zaleca się pozostawienie podłączonego urządzenia. Netcom ma prawo do zablokowania świadczenia Usługi Internetowej w razie wykrycia w sprzęcie Abonenta wirusów lub innego oprogramowania mogącego powodować zakłócenia pracy Sieci Internet lub innych użytkowników.
4. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Netcom na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z koniecznością zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.
5. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy oraz Regulaminem. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Netcom lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Netcom bądź podmiotów trzecich. Jako istotne naruszenie Regulaminu przez Abonenta może być uznane w szczególności:
 - 1) działanie, którego skutkiem jest zawieszenie, zła praca lub blokowanie komputerów innych użytkowników Sieci,
 - 2) stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych,
 - 3) rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę komputerów innych użytkowników,
 - 4) podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie szkodliwego oprogramowania),
 - 5) umieszczanie w Sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
 - 6) przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa,
 - 7) działanie niezgodne z etyką, ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzystoitego języka.
6. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Netcom w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności rozsyłania niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, ze zm.), wirusów, oprogramowania uznanego za niebezpieczne, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS.
7. Netcom nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych, z wyjątkiem odpowiedzialności przewidzianej w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.

§ 10 USŁUGI TELEWIZYJNE

1. Usługa Telewizji jest rozprowadzana w technologii analogowej lub cyfrowej i może być odcodowana jedynie przy użyciu przeznaczonych do tego urządzeń. Netcom zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego Usługi Telewizji, Netcom udostępnia Abonentowi Programy telewizyjne oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu. Powyższe nie wyklucza udostępnienia, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty.
2. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Telewizji osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie Usług Telewizji – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Telewizji poza Lokalem bez zgody Netcom usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
3. W ramach wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, Netcom zobowiązuje się do udostępniania Abonentowi Programów telewizyjnych oraz ewentualnie innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego pakietu Netcom może bezpłatnie udostępnić Abonentowi dodatkowe programy w szczególności w testach technicznych. Udostępnianie jak i wycofanie takich programów nie wymaga zmiany Umowy, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
4. Netcom nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału telewizyjnego i radiowego lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych i radiowych przez nadawców, w tym Operatora, czy też Partnera Usług Telewizyjnych.
5. Zmiana liczby programów lub zastąpienie programów przez inne programy nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej i może nastąpić z ważnych przyczyn ekonomicznych, prawnych, organizacyjnych lub technicznych. Zalicza się do nich w szczególności: zaprzestanie rozpowszechniania programów przez nadawcę, zmianę satelity lub systemu nadawania, niski poziom oglądalności programów, zawartość programów narusza prawo lub prawa osób trzecich, rozwiązanie umowy zawartej pomiędzy nadawcą a Netcom. Niniejszy ustęp nie dotyczy umów zawartych z Konsumentami.
6. Netcom nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
7. Netcom nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
8. Z uwagi na charakter świadczonych usług (usługi telewizyjne) oraz ich ograniczenia techniczne, Netcom nie zapewnia ani nie ogranicza Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe: 112, 999, 998, 997.

§ 11 JAKOŚĆ USŁUG

1. Netcom świadczy Usługi w oparciu o istniejące możliwości techniczne. Netcom zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Netcom nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie. Jakość usług świadczonych przez Netcom jest zgodna z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) a także zgodnie z parametrami jakości usług określonymi przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) na podstawie art. 312 ust.5 Ustawy PKE.
2. Netcom gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu oraz Usługi Mobilnego Internetu dla danych pobieranych i wysyłanych zgodnie z tabelami poniżej. Tabele określają:

- 1) prędkości minimalne – najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu,
- 2) prędkości zwykle dostępne – prędkość zwykle dostępna w okresie doby albo w okresie godzin szczytu w korzystaniu z Usługi dostępu do Internetu,
- 3) prędkości maksymalne – najwyższa prędkość, jakiej może oczekiwać przez co najmniej pewien czas Abonent w przypadku Usługi dostępu do Internetu
3. Netcom odpowiada za nieosiągnięcie minimalnego poziomu jakości Usług jak za przerwę w świadczeniu tych usług na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Netcom publikuje aktualne informacje o wskaźnikach jakości świadczonych Usług za każdy kolejny kwartał na stronie www.netcomit.pl. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są także w siedzibie Netcom.
5. Prędkości wskazane w tabelach poniżej mogą nie być miarodajne w sytuacjach niezależnych od Netcom, takich jak rodzaj wykorzystywanego Sprzętu, jego kategoria i oprogramowanie, wykorzystywana technologia sieciowa, siła i jakość sygnału radiowego, odległość od stacji bazowej, czynniki wpływające na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienia materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynków), działanie aplikacji w tle (aplikacje i ich automatyczne aktualizacje, aktualizacje systemu komputerowego, aktualizacje programu antywirusowego, komunikatory, programy i programy pocztowe), działanie zapór sieciowych, niskie parametry techniczne karty sieciowej, rodzaj wykorzystywanej karty SIM, obciążenie procesora Urządzenia, odległości Urządzenia od routera, korzystanie z Sieci przez kilka osób jednocześnie, brak zasilania bateryjnego w Urządzeniu, wiele otwartych kart przeglądarek internetowych, obecność aktywnych łączy VPN. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej www.home-net.pl/speedtest za pomocą urządzenia serwisowego Netcom, podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Z uwagi na to, że świadczenie Usług telewizji oparte jest na protokole IP (Usługi mają charakter telewizji IPTV oraz telefonii VOIP) Dostawca usług gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla Usługi dostępu do Internetu.

Tabela prędkości dla usług Internetu:						
	Prędkość maksymalna w Mb/s		Prędkość zwykle dostępna Mb/s		Prędkość minimalna Mb/s	
	pobieranie	wysyłanie	pobieranie	wysyłanie	pobieranie	wysyłanie
Fiber 300	300	300	210	210	120	120
Fiber 600	600	600	420	420	240	240
Fiber 900	900	900	660	660	380	380
Dynamiczny 5	5	0,5	4	0,40	1	0,1
Dynamiczny 10	10	1	7	0,8	2	0,2
Dynamiczny 15	15	1	12	0,8	4	0,2
Dynamiczny 30	30	1	25	0,8	8	0,4

Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.

Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług 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. Niezachowanie powyższych parametrów prędkości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z pkt 17 poniżej.

Usługa Telewizyjna- dostęp do Programów telewizyjnych zgodnie z wybranym pakietem.

6. Prędkość wysyłania i pobierania danych w Sieci Internet mają wpływ na uprawnienia dostępu Abonenta do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem Sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości Sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej Sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Sprzętu abonenckiego, przeciążeń Sieci telekomunikacyjnej.

7. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

8. W ramach zarządzania Siecią i usługami Netcom stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Netcom stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów Sieci.

9. Netcom może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

1) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Netcom, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),

2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,

3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transfer danych są traktowane równo.

8. Czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci Netcom jest to czas od dnia zawarcia Umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług, liczony łącznie z dniami wolnymi od pracy. Czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci przez Netcom wynosi nie więcej niż 30 dni roboczych.

9. Czas usunięcia uszkodzenia jest to czas od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług określonych w Umowie do przywrócenia możliwości korzystania z nich przez Abonenta, wyrażany w godzinach; wskaźnik nie obejmuje przypadków, w których uszkodzenie nastąpiło z winy Abonenta, wskutek klęski żywiołowej lub dotyczy wyłącznie uszkodzenia Urządzenia końcowego Abonenta. Czas usunięcia uszkodzenia przez Netcom wynosi nie więcej niż 24 godzin.

10. Netcom gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są Usługi, w zakresie wymagany do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w zakresie związanym z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych.

11. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Netcom wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci Netcom. Netcom prowadzi pomiar ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do Sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Wprowadzone przez Netcom procedury mają na celu zachowanie jakości świadczonych Usług. Powyższe procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.

12. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminie, regulaminach promocji lub poszczególnych regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, o ile Netcom wprowadził takie ograniczenia. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:

1) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,

2) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,

3) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Netcom,

4) decyzji Dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,

5) środków technicznych podejmowanych przez Netcom w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,

6) skorzystania przez Netcom z uprawnień do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie.

13. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Netcom jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Netcom jest uprawniony do następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:

1) podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci Netcom, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, odpowiednich do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi telekomunikacyjnej,

2) informowania i ostrzegania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług, wymagających podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Netcom, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,

3) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub usług telekomunikacyjnych; które miały istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci Netcom lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez Netcom działaniach mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Netcom, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia,

4) Podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Netcom, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci Netcom lub Usług oraz ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub usług telekomunikacyjnych,

5) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,

6) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.

14. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług, o którym mowa w ust. 13 pkt 4) może w szczególności polegać na:

1) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP;

2) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.

15. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.

16. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub usług telekomunikacyjnych Netcom, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników Sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.

17. Ograniczenia lub zawieszenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usług, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi.

18. Zastosowanie przez Netcom ograniczenia lub zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Netcom z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, Netcom pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, Operator nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.

19. Netcom przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, w szczególności poprzez stronę internetową www.netcomit.pl, pocztę elektroniczną i telefon.

20. Netcom zastrzega sobie prawo do konserwacji Sprzętu, a tym samym odłączenia Abonenta od Sieci na czas możliwie najkrótszy, nie dłuższy niż 36 godzin w miesiącu. Niniejsze krótkotrwałe przerwy w świadczeniu usług nie stanowią naruszenia Umowy i Regulaminu i nie mogą być podstawą do jakichkolwiek roszczeń Abonenta.

§ 12 ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Netcom o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi oraz stwierdzonych Awariach i usterkach.

2. Abonent może skontaktować się z Netcom w celu skorzystania z usług serwisowych, w tym zgłosić złą jakość Usług lub zasięgnąć informacji na temat Usług osobiście w siedzibie Netcom lub telefonicznie, w formie sms, czy też za pośrednictwem poczty elektronicznej.

3. Netcom świadczy usługi serwisowe polegające na:

- 1) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
- 2) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
- 3) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
- 4) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta, w tym eliminowanie usterek i nieprawidłowości oraz usuwanie Awarii,
- 5) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.

4. W zakres bezpłatnej obsługi serwisowej wchodzi interwencja serwisanta przy problemach z Siecią wynikających z winy Netcom. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik. Na wniosek Abonenta pracownik Netcom może podjąć próbę odpłatnego usunięcia usterki lub zdiagnozowania problemu wg stawek serwisowych zawartych w Cenniku. Wszelkie prace konfiguracyjne i serwisowe wykonane na wniosek Abonenta są płatne. Wysokość opłat z tym związanych określa Cennik.

5. Netcom zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.

6. Pracownicy Netcom nie mają obowiązku bezpłatnego lub płatnego usuwania awarii lub usterek w urządzeniu Abonenta, które uniemożliwiają odbiór Usług, a powstałych z przyczyn niezależnych od Netcom.

7. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Netcom w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.

§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ Z TYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA USŁUGI

1. Netcom ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Ustawie PKE oraz w innych obowiązujących przepisach.

2. Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli występują znaczące, stałe lub częste rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; w przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie obejmującą Usługę Internetu lub Usługę telewizji oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie Usługi objęte Umową.

3. Netcom nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej. Netcom nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) za treści i dane otrzymywane, gromadzone, przekazywane, publikowane lub przesyłane podczas korzystania Usług przez Abonenta,
- 2) za blokadę świadczonych Usług lub utratę informacji będącą skutkiem rozprzestrzeniania się wirusa dostarczonego do komputera Abonenta, na skutek połączenia Urządzenia końcowego Abonenta z Siecią,
- 3) za zabezpieczenie danych i oprogramowania Urządzenia końcowego Abonenta, podłączonego do Sieci, przed ingerencją osób trzecich, w tym szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania,
- 4) jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta niebędącego Konsumentem, lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Netcom przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności Abonenta, przerwy w funkcjonowaniu Abonenta, utraty informacji gospodarczej lub innych strat pieniężnych, nawet jeśli Netcom został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód, za wyjątkiem odpowiedzialności przewidzianej w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa,
- 5) nieprawidłowe funkcjonowanie Usług uniemożliwiające transfer danych wynikające z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
- 6) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
- 7) uszkodzenia Sprzętu zainstalowanego u Abonenta,
- 8) szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z Internetu,
- 9) szkody wyrządzone przez Abonenta osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług,
- 10) zaprzestania rozpowszechniania Programów przez nadawców, w tym Operatorów,
- 11) mechaniczne uszkodzenia okablowania w Lokalu Abonenta.

4. Odpowiedzialność Netcom nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędącego Konsumentem.

5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej.

6. Jeżeli nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetu przez nowego Dostawcę usługi którym jest Netcom, w ustalonym umownie terminie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany Dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub Dostawcami usługi dostępu do internetu. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które

upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego Dostawcę, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego Dostawcę.

7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

8. W celu dochodzenia zapłaty odszkodowania Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

9. Netcom nie wyklucza występowania krótkich przerw w świadczeniu Usług, związanych z pracami modernizacyjnymi lub spowodowanymi brakiem zasilania energią elektryczną w budynku, w którym znajduje się Lokal.

§ 14 OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Netcom, jak i osób trzecich.

2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.

3. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu w Sieci.

4. Netcom eliminuje przypadki naruszeń i nadużyć niezwłocznie od ich wykrycia.

5. Eliminacja naruszeń i nadużyć, polega na oświadczeniu o rozwiązaniu przez Netcom umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

6. W przypadku, gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej Sieci telekomunikacyjnej, została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Netcom z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta. Netcom należne jest odszkodowanie. Odszkodowanie wynosi:

1) z tytułu usługi telekomunikacyjnej (tj. Usługi Internetu, Usługi Telewizji, Usługi Mobilnego Internetu, Usługi Telefonicznej) - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;

2) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

§ 15 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku:

1) niedotrzymania z winy Netcom określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,

2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,

3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Netcom niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.

3. Reklamacja może być złożona:

1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Netcom, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Netcom;

3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

4. Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej „reklamującym”;

2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Netcom lub adres miejsca Zakończenia Sieci;

5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1;

6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2;

7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7;

9) podpis reklamującego

10) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację

- w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Netcom, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Netcom, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Netcom, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Netcom rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Netcom, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Netcom, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Netcom w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Netcom. Przepisu ust. 8 zdanie drugie nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Netcom udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Netcom nie rozpatrzył reklamacji usługi telekomunikacyjnej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- 1) nazwę jednostki Netcom rozpatrującej reklamację;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 4 pkt 8;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383, 384, 385 Ustawy PKE;
 - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Netcom, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 3) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 4) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
13. Netcom potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
14. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Netcom potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 400 Ustawy PKE stosuje się.
15. Przepisu ust. 14 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Netcom potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Netcom potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
16. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 14 i 15, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 9 oraz ust. 11 i 12 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
17. Jeżeli wysłana przez Netcom odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Netcom, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
18. Reklamujący, w porozumieniu z Netcom, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Netcom ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
19. Netcom nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
20. Minister właściwy do spraw informatyzacji określi, w drodze rozporządzenia, szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego oraz elementy, jakie powinna zawierać odpowiedź na reklamację usługi telekomunikacyjnej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku mając na uwadze niezbędną ochronę interesu użytkownika końcowego, maksymalne uproszczenie procedury reklamacyjnej oraz zapewnienie jej przejrzystości.
21. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, roszczeń określonych w ustawie przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Netcom nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

§ 16 ZMIANA DOSTAWCY USŁUG

1. Abonent chcący dokonać zmiany Dostawcy usługi dostępu do Internetu, Usługi Telewizji może wypowiedzieć umowę zawartą na czas określony z Netcom bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednak jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia tj. opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy powiększona o odszkodowanie, o którym mowa w § 14 ust. 6 Regulaminu.
2. Abonent będący stroną umowy z Netcom, w przypadku zmiany Dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia do zachowania ciągłości Usług, Abonent określa tryb zmiany Dostawcy usługi:
 - 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym Dostawcą Usługi;
 - 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym Dostawcą ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - 3) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym Dostawcą Usługi.
3. Wypowiedzenie umowy z Netcom staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego Dostawcę usługi dostępu do Internetu. Zmiana Dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Za czynności związane z realizacją uprawnienia do zachowania ciągłości usług nie pobiera się opłat od Abonenta.
4. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi Internetu przez nowego Dostawcę nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie Netcom wznowi lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego Dostawcę Internetu nie nastąpi w terminie 30 dni od upływu ustalonego z Abonentem terminu wypowiedzenia Umowy uważa się za bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy, że chce, by uległa rozwiązaniu.
5. Jeżeli nie doszło do rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetu przez nowego Dostawcę usługi którym jest Netcom, w ustalonym umownie terminie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne

liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany Dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub Dostawcami usługi dostępu do internetu. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego Dostawcę, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi internetu przez nowego Dostawcę.

§ 17 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest Netcom z siedzibą w Białymstoku.
2. Netcom przetwarza dane osobowe Abonenta będącego osobą fizyczną podane w Umowie w celu niezbędnym do jej wykonania Umowy, w szczególności do świadczenia Usług, a także w przypadkach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz w przypadku wyrażenia odrębnej zgody przez Abonenta Dostawca usług przetwarza dane osobowe Abonenta w celach marketingowych, celach dostarczania Rachunku w postaci wydruku elektronicznego (e-Faktury) oraz określonych w przepisach art. 306 PKE.
3. Netcom, w zakresie udostępnionych mu danych uprawniony jest do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania, usuwania lub udostępniania treści lub danych Abonenta, wskazanych w Umowie, tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej przetwarzaniem, są niezbędne do wykonania świadczonych Abonentowi Usług.
4. Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust. 1 i 3 Ustawy PKE Netcom przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsce 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. 1a) RODO. Netcom przetwarza dane osobowe użytkowników końcowych w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków, o których mowa w art. 21a ust. 3 ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym.
5. Abonent posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich poprawiania. Abonent może w każdym czasie wycofać zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w przypadkach, w których przetwarzanie wymaga udzielenia takiej zgody.
6. Netcom przetwarza dane Abonentów w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach
7. W zakresie określonym przez przepisy PKE, Netcom zapewnia ochronę danych, o których mowa w art. 386 i n. PKE, a w szczególności tajemnicę komunikowania się, zwaną „tajemnicą komunikacji elektronicznej”.
8. Tajemnica komunikacji elektronicznej obejmuje:
 - 1) dane dotyczące Abonenta;
 - 2) komunikat elektroniczny, w rozumieniu art. 2 pkt 19) Ustawy PKE;
 - 3) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów elektronicznych w Sieciach lub naliczania opłat za Usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach Usług wskazujące położenie geograficzne Urzędnika Końcowego Abonenta;
 - 4) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu elektronicznego lub wystawienia Rachunku;
 - 5) dane o próbach uzyskania połączenia między Zakończeniami Sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między Urzędnikami Końcowymi lub Zakończeniami Sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez Abonenta lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
9. Zapoznavanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej przez Dostawcę usług możliwe jest w zakresie określonym w przepisach PKE.
10. Dostawca usług jest uprawniony do przetwarzania danych transmisyjnych, o których mowa w ust. 8 pkt 3, niezbędnych dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, przez okres obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

§ 18 POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

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 Netcom 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 roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823). Postępowanie w trybie art. 383 PKE jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta, na wniosek Dostawcy usług lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

§ 19 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego, PKE i przepisów wprowadzających oraz wykonawczych.
2. Z dniem rozwiązania umowy, Netcom zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta Usług objętych rozwiązana Umową.
3. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, na Stronie WWW oraz w Biurze Obsługi. Netcom nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
4. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Netcom o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 roku.

