

I.

WSTĘP I DEFINICJE

§ 1

[ZAKRES REGULAMINU]

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych („**Regulamin**”), określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, w wybranym przez Abonenta Pakiecie taryfowym przez Dostawcę usług – INTERNET UNION S.A. z siedzibą we Wrocławiu, pod adresem ul. Złotnicka 28, 54-029 Wrocław, wpisanego do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000388937, kapitał zakładowy 1 231 000,00 zł wpłacony w całości, NIP: 8943024998, REGON: 021547015, adres korespondencyjny i adres Biura Obsługi Klienta („BOK”): ul. Kościuszki 117/2u, 50-442 Wrocław, e-mail: biuro@thenetwork.pl, www.thenetwork.pl, telefon: +48 71 718 61 88; wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE pod numerem 9610, zwanego dalej: „**THE NETWORK**” lub „**Dostawca usług**”
2. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych („**Umowa**”), na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru: Usługę Internet, Usługę VOIP, Usługę Telewizji i związane z nimi usługi dodatkowe. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów taryfowych i Pakietów danych, w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta Pakiety taryfowe i Pakiety danych określone są w treści Umowy.
3. Dostawca zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Dostawca może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, a także Regulaminy związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
5. Postanowienia Umowy, odrębnych regulaminów dla świadczonych usług oraz Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.
6. Cenniki obowiązujące u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także odrębne regulaminy dla świadczonych usług i Regulaminy promocji oraz Parametry Dostępności Usługi dostępne są w BOK, a dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później, na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub w formie wiadomości mailowej, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie. Dokumenty te przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
7. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
8. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług. Numer Identyfikacyjny jest poufny, a Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim. Po otrzymaniu numeru identyfikacyjnego jego posiadacz ustala Hasło Dostępu, które również nie może być ujawniane osobom trzecim.
9. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem Numeru Identyfikacyjnego lub Hasła Dostępu osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie Numeru

Identyfikacyjnego lub Hasła Dostępu przed osobami trzecimi należy do Abonenta.

10. Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe Pakiety Taryfowe lub Usługi Dodatkowe na piśmie, osobiście w BOK lub poprzez środki porozumiewania się na odległość, to jest w szczególności telefonicznie lub za pośrednictwem Panelu Klienta, a także w formie dokumentowej w lokalu BOK, poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na tablicie.
11. Zamówienie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, datę i oznaczenie umowy zawartej z Dostawcą usług, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Dostawca usług potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia w formie pisemnej lub za pośrednictwem komunikatu w Panelu Klienta. Na żądanie Abonenta THE NETWORK dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
12. W przypadku, gdy do zgłoszenia zamówienia dochodzi z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związania się warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.

§ 2 **[DEFINICJE]**

1. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy z Dostawcą usług, na rzecz której świadczone są usługi telekomunikacyjne,
2. **Adres MAC** – niepowtarzalny numer karty sieciowej, nadawany przez producenta, poprzez który Dostawca usług identyfikuje Urządzenie Końcowe Abonenta,
3. **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach,
4. **Awaria** – techniczna wada sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca świadczenie Usługi,
5. **Cennik** – stanowiący integralną część Umowy dokument, zawierający ceny i opis Usługi, usług dodatkowych oraz zestawienie innych opłat,
6. **Dekoder** – Sprzęt (dekoder wraz z pilotem oraz kartą klucz) umożliwiający korzystanie z Usługi Telewizji Cyfrowej,
7. **Hasło Dostępu** – ciąg znaków służący do identyfikacji Abonenta, ustalany w celu zagwarantowania wyłączności dostępu do Panelu Klienta i znany jedynie Abonentowi,
8. **Hasło PIN** – ciąg znaków znany jedynie Abonentowi, służący do korzystania z funkcji określonych w Menu Głównym przy użyciu PIN; w przypadku nieokreślenia przez Abonenta hasła PIN, Abonent korzysta z domyślnego hasła PIN określonego w Menu Głównym,
9. **Instalacja** - wszelkie prace techniczne dokonane w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu dla zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania ze świadczonych na jego rzecz Usług,
10. **Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną dokonujący z Dostawcą usług czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
11. **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
12. **Menu Główne** – dostępne za pomocą Dekodera menu graficzne, umożliwiające Abonentowi korzystającemu z Usługi Telewizji obsługę funkcji w ramach Usługi Telewizji,
13. **Numer Identyfikacyjny** – niepowtarzalny numer nadany przez Dostawcę usług, umożliwiający weryfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, przydzielany w trakcie zawierania Umowy,
14. **ODOU** - Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781).
15. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług,

16. **Pakiet** – określona w Cenniku Usługa, grupa Usług lub Programów dostępnych na danym terenie,
17. **Panel Klienta** – sposób komunikacji z Dostawcą usług poprzez sieć Internet, umożliwiający Abonentowi składanie dyspozycji dotyczących Usług oraz dostęp do informacji o Usługach lub Umowie,
18. **PIN** – prywatny numer identyfikujący Abonenta Usługi Telewizji, określony przez tego Abonenta w Menu Głównym w opcji „Ustawienia”, przy użyciu którego Abonent korzysta z funkcji określonych w Menu Głównym,
19. **Parametry Dostępności Usługi** – dokument stanowiący integralną część Umowy opisujący w przypadku Usługi dostępu do Internetu THE NETWORK w zależności od technologii i oferty deklarowane następujące parametry: „prędkość minimalna” - minimalna prędkość, jaką THE NETWORK zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do Internetu; „prędkość zwykle dostępna” – prędkość, jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi; „prędkość maksymalna” – prędkość, jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążania Sieci. Przy tym parametry usługi internetowej ustalane są w oparciu o długość łącza, czyli odległość pomiędzy zakończeniem Sieci a aktywnym elementem sieci THE NETWORK
20. **Programy** – programy radiowe lub telewizyjne,
21. **Programy Analogowe** – Programy w postaci sygnału analogowego,
22. **Protokół Przekazania Sprzętu** - dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu,
23. **Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci lub Sprzętu,
24. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Dostawca usług potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu,
25. **Przedstawiciel THE NETWORK** – osoba działająca w imieniu i na rzecz THE NETWORK, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania instalacji i innych czynności technicznych,
26. **PTU** - Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 576 ze zm.),
27. **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu lub Cennika wystawiany Abonentowi przez THE NETWORK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury oraz zindywidualizowane komunikaty przesyłane na Dekoder i wyświetlane na odbiorniku telewizyjnym Abonenta,
28. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, będący integralną częścią Umowy,
29. **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy,
30. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi, stanowiąca własność Internet Union S.A. lub posiadana przez Internet Union S.A. na podstawie innego tytułu prawnego,
31. **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. dekodek, modem) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Internet Union S.A., niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową,
32. **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie, bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług,
33. **Umowa** - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta z Dostawcą usług,
34. **Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon,

- telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia audio-video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci,
35. **Usługi** – Usługa Internetu lub związane z nimi usługi dodatkowe,
 36. **Usługi Interaktywne** – usługi dodatkowe dostępne w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, takie jak: video na żądanie, gry, serwisy informacyjne,
 37. **Usługi Wrocławskiej Sieci Komputerowej** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
 38. **Usługa Mobile** – usługa dodatkowa mobilnych usług głosowych, wiadomości tekstowych, wiadomości multimedialnych w opcji wskazanej w Umowie,
 39. **Usługa Telewizji** – usługa dodatkowa dostarczania Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego wraz z innymi usługami dodatkowymi,
 40. **Usługa Internet** - zapewnienie nieprzerwanego dostępu do Sieci Komputerowej;
 41. **Usterka** - techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z Usług,
 42. **Wstrzymanie Świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usług lub jej elementów z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji,
 43. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiające podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług,
 44. **Zamawiający** - podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy zawarcia Umowy,
 45. **Zasady Etyki Sieciowej** – dobre obyczaje obowiązujące w korzystaniu z sieci Internet (netykieta).

I.

UMOWA

§ 3

[WARUNKI ZAWARCIA UMOWY]

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie w dowolnej formie. Dostawca usług rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że co innego wynika z Regulaminu promocji organizowanej przez THE NETWORK lub gdy Umowa stanowi inaczej.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony złoży pisemne oświadczenie o woli przedłużenia umowy na czas określony lub nieokreślony, a THE NETWORK w tej samej formie wyrazi zgodę na takie przedłużenie.
4. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym zwłaszcza poprzez przesłanie sms lub wiadomości e-mail, a także za pośrednictwem Panelu Klienta. Umowa może zostać zawarta również w formie dokumentowej w lokalu BOK, poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na tablicie.
5. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
 - a. w jego lokalu BOK,
 - b. poza jego lokalem BOK w rozumieniu Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.),
 - c. na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
6. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to Abonent składa na formularzu stanowiącym załącznik do niniejszego Regulaminu. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta

płatności, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił lub sprzedał Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w terminie 7 dni od dnia tego odstąpienia. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
8. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu taryfowego i lokalizacji.
9. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
10. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie na adres BOK.
11. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - a. nazwisko i imiona,
 - b. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - c. numer ewidencyjny PESEL lub numer dowodu i seria dowodu tożsamości – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - d. zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy,
 - e. NIP i REGON,
 - f. adres e-mail – dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych, a ponadto celem wykonania Umowy w części, w jakiej Abonent wniósł o prowadzenie komunikacji z Dostawcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności wiadomości e-mail.
12. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
13. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 2057 ze zm.), przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
14. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 1. niespełnienia przez Zamawiającego warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą uzasadnione

- wątpliwości co do ich autentyczności,
2. gdy Dostawca usług uprzednio rozwiązał umowę z Zamawiającym z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego,
 3. gdy Zamawiający został postawiony w stan likwidacji,
 4. gdy Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym, rozrywkowym lub jakimkolwiek innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, w zakresie w jakim Umowa dotyczy dostępu do kanałów telewizyjnych.

§ 4 **[SPRZĘT]**

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Dostawca usług udostępni Abonentowi Sprzęt we wskazanym w Umowie Lokalu. Korzystanie ze Sprzętu jest odpłatne, chyba że Umowa stanowi inaczej. Wysokość opłaty za korzystanie ze sprzętu określa Cennik.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Podpisanie Umowy jest jednoznaczne z wyrażeniem przez Abonenta zgody na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, to jest między innymi: na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela THE NETWORK. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu ponosi Abonent.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi THE NETWORK Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przygotowanie Lokalu do ułożenia instalacji i zainstalowania urządzeń według wskazówek i potrzeb Dostawcy usług jest obowiązkiem Abonenta. Przedstawiciel THE NETWORK nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
4. Instalacja każdego Zakończenia Sieci w Lokalu jest odpłatna, chyba że Umowa stanowi inaczej. Wysokość opłaty instalacyjnej określa Cennik. Jeżeli Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z ponadprzeciętnymi nakładami środków lub pracy, wysokość opłaty instalacyjnej ustalana jest z Zamawiającym indywidualnie przed zawarciem Umowy.
5. Jeżeli Umowa tak stanowi, Dostawca usług może dopuścić instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez THE NETWORK. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za instalację i skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z udzieloną instrukcją.
6. Dostawca usług oddaje Abonentowi do używania Sprzęt z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Sprzęt oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością THE NETWORK, chyba że Umowa stanowi inaczej. Abonent ma prawo używania Sprzętu w okresie obowiązywania Umowy. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją i przeznaczeniem.
7. Abonent nie może udostępniać Sprzętu osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu używania Sprzętu ani używać Sprzętu poza Lokalem wskazanym w Umowie.
8. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompilowanie, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu uważa się używanie Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem, Umową, Cennikiem oraz naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt był nią zabezpieczony przed otwarciem. THE NETWORK określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu lub też kar umownych za utratę, zdekompilowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy) lub niezwrócenie Sprzętu, w trybie określonym w ust. 13.
9. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta oraz za nieprawidłowości funkcjonowania sieci lub jej uszkodzenia spowodowane zastosowaniem Urządzeń Końcowych niespełniających odpowiednich norm określonych dla tego rodzaju urządzeń. THE NETWORK zaleca również, aby Urządzenia Końcowe były odłączone od sieci w czasie burz w celu uchronienia ich przed uszkodzeniem lub

zniszczeniem.

10. Abonent zobowiązany jest zgłosić THE NETWORK każde uszkodzenie Sprzętu w terminie 3 dni od dowiedzenia się o jego uszkodzeniu. THE NETWORK zobowiązuje się usunąć uszkodzenie bez zbędnej zwłoki.
11. W sytuacji określonej w ust. 8, postanowienia § 9 ust. 6-11 stosuje się odpowiednio.
12. Abonent obowiązany jest umożliwić THE NETWORK wymianę Sprzętu w uzgodnionym z THE NETWORK terminie, jeżeli THE NETWORK uzna taką wymianę za potrzebną, w szczególności ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, wskutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, o ile korzystanie z Usług po dokonanej przez THE NETWORK wymianie Sprzętu jest zapewnione w oparciu o powszechnie dostępne urządzenia umożliwiające to korzystanie. Abonent ma jednak w takim wypadku prawo wypowiedzenia Umowy, bez żadnych negatywnych konsekwencji ze strony THE NETWORK, bez zachowania terminu wypowiedzenia, w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu.
13. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, a także odstąpieniu przez Abonenta od Umowy w trybie Ustawy z dnia 20 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), ale nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy, Abonent jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt w BOK, w godzinach jego urzędowania, w stanie niepogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji. Ze zwrotu sprzętu sporządza się Protokół Zwrotu, który Abonent jest obowiązany podpisać.
14. THE NETWORK za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
15. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym normalnej i prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez THE NETWORK w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

§ 5

[ZMIANA UMOWY]

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie THE NETWORK w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian, w razie potrzeby przedkładając odpowiednie dokumenty.
2. Abonent niebędący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia THE NETWORK o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.
3. Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec THE NETWORK, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Pakietu lub zamówienia innej Usługi, na zasadach określonych w Regulaminie lub Cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie THE NETWORK na piśmie, osobiście w BOK lub poprzez środki porozumiewania się na odległość, to jest w szczególności telefonicznie lub za pośrednictwem Panelu Klienta. THE NETWORK może uzależnić zmianę od zawarcia aneksu do Umowy.
4. W przypadku złożenia zlecenia, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego Abonenta w sposób opisany w § 3 niniejszej Umowy lub z zastosowaniem nadanego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i przyporządkowanego mu Hasła Dostępu.
5. THE NETWORK potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej dokonanej w trybie wskazanym w ust. 3 oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian, w formie pisemnej lub za pośrednictwem komunikatu w Panelu Klienta, niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Na żądanie Abonenta THE

NETWORK dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

6. W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związania się warunkami dostarczonymi przez Dostawcę usług. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
7. Zmienione warunki Umowy wchodzi w życie od kolejnego Okresu rozliczeniowego po Okresie rozliczeniowym, w którym doszło do zawarcia aneksu do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
8. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia zawarcia aneksu. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
9. Prawo do odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy w sposób wskazany w ust. 8 powyżej, nie przysługuje w razie rozpoczęcia świadczenia Usług na zmienionych warunkach za zgodą Abonenta.
10. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem Zakończenia Sieci do innego Lokalu niż wskazany w Umowie, następuje na wniosek Abonenta, z zachowaniem warunków określonych w § 3 ust. 9 i ust. 10.

§ 6

[ZMIANA ABONENTA]

1. Za zgodą THE NETWORK Abonent może przenieść prawa i obowiązki („cesja”) wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Abonent przenoszący prawa i obowiązki wynikające z Umowy zobowiązany jest do uprzedniego uregulowania wszelkich należności wobec THE NETWORK, powstałych do dnia cesji.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy THE NETWORK może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą w terminie 30 dni od chwili śmierci Abonenta wystąpić o zawarcie nowej Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy. Po otrzymaniu wniosku THE NETWORK zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.
5. Na wniosek Abonenta lub Zamawiającego, w przypadku zmiany dostawcy Usługi Internet ma on prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne.

II.

PŁATNOŚCI

§ 7

[CENNIK I OPŁATY]

1. Opłaty za świadczenie Usługi rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.
2. Rodzaje i wysokość opłat za Usługi świadczone przez THE NETWORK, zasady ich rozliczania oraz rodzaje Usług określa Cennik. THE NETWORK zastrzega sobie prawo do zmian Cennika.
3. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego (Okresu Rozliczeniowego), wówczas opłaty uiszczane miesięcznie ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi w danym miesiącu (Okresie Rozliczeniowym).
4. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub aktywowane.
5. W razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi

poniższej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania oraz roszczenie o zapłatę pozostałych do uregulowania rat z tytułu opłaty aktywacyjnej w przypadku ustalenia płatności ratalnej za aktywację. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach. Przepis ten stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulg Dostawca usług będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę. W przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach niepromocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.

6. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.

§ 8 **[RACHUNEK]**

1. Rachunek za Usługę wystawiany jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za Usługi świadczone przez THE NETWORK w danym Okresie Rozliczeniowym lub w szczególnie uzasadnionych wypadkach we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich Rachunkach. Rachunek może mieć postać faktury VAT doręczanej w formie papierowej lub elektronicznej. Rodzaj Rachunku określa Umowa.
2. Rachunek dostarczany jest Abonentowi w ustalony przez Strony sposób.
3. W razie nieotrzymania Rachunku w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie THE NETWORK.

§ 9 **[PŁATNOŚCI]**

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z Rachunku w kwocie w nim wskazanej w terminie:
 - a. z góry, do 22-ego dnia miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) za następny miesiąc (Okres Rozliczeniowy), za który należna jest opłata albo,
 - b. 30 dni od dnia zawarcia Umowy – za pierwszy Okres Rozliczeniowy albo,
 - c. 14 dni od dnia wykonania czynności, za którą należna jest opłata – w odniesieniu do opłat uiszczanych jednorazowo albo,
 - d. określonym w Umowie lub Cenniku.
2. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta THE NETWORK w pierwszej kolejności zalicza na poczet zaległych należności THE NETWORK, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
3. Opłaty będą wnoszone na rachunek bankowy THE NETWORK wskazany w Rachunku bądź osobiście przez Abonenta w BOK.
4. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania na rachunku bankowym THE NETWORK bądź dzień dokonania zapłaty w BOK.
5. Wniesienie przez Abonenta opłat za okres dłuższy niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.
6. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek należności na rzecz THE NETWORK, THE NETWORK ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.
7. W przypadku opóźnienia w zapłacie na rzecz THE NETWORK, THE NETWORK ma prawo Wstrzymania Świadczenia Usługi. THE NETWORK może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie.
8. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, THE NETWORK pisemnie lub poprzez Panel Klienta

wezwanie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem jednostronnego wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie określonym w § 5 ust. 3 pkt 1 Umowy i podjęcia działań, o których mowa w § 11.

9. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w § 5 ust. 3 pkt 1 Umowy, w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi oraz po jego upływie THE NETWORK może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania przysługujących mu należności. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych zobowiązań.
10. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w § 5 ust. 3 pkt 1 Umowy, THE NETWORK może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.
11. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej wypowiedzenia.

III. Usługi § 10

[POSTANOWIENIA OGÓLNE]

1. THE NETWORK określa termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
2. THE NETWORK nie jest związana powyższym terminem w przypadkach:
 1. działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności,
 2. działania siły wyższej.
3. Jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi THE NETWORK wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
4. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment Aktywacji.
5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi THE NETWORK może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testu Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi, o ile THE NETWORK przedstawi taki protokół.
6. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umowa, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.
7. THE NETWORK informuje, że stosowane przez THE NETWORK środki zarządzania ruchem mogą w sytuacjach wyjątkowych, np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, Awarii Sieci, natłoku w Sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa Sieci, spowodować obniżenie jakości Usługi Internetu, co może skutkować obniżeniem prędkości, zwiększeniem opóźnienia lub zmiennością opóźnienia oraz zwiększeniem utraty pakietów lub niedostępnością określonych zasobów.
8. THE NETWORK nie stosuje bez zgody Abonenta środków zarządzania ruchem powodujących naruszenie prywatności Abonenta oraz zobowiązuje się stosować środki zapewniające ochronę danych osobowych Abonenta.
9. THE NETWORK zastrzega, że w przypadku korzystania Abonenta z usług elektronicznych (takich jak: streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, aplikacje p2p, gry online) część zasobów Usługi Internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, w konsekwencji odczuwalna prędkość oraz jakość Usługi Internetu może zostać obniżona, co może spowodować dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępności określonych treści lub Usług.
10. W przypadku Usługi dostępu do Internetu THE NETWORK w zależności od technologii i oferty deklaruje następujące parametry: **„prędkość minimalna”** - minimalna prędkość, jaką THE NETWORK zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do Internetu; **„prędkość zwykle dostępna”** – prędkość, jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków

korzystania z usługi; „**prędkość maksymalna**” – prędkość, jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążania Sieci. Przy tym parametry usługi internetowej ustalane są w oparciu o długość łącza, czyli odległość pomiędzy zakończeniem Sieci a aktywnym elementem sieci THE NETWORK.

11. Znaczne odstępstwa od ww. prędkości mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywanie prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.
12. W przypadku jakichkolwiek powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wartościami deklarowanymi przez THE NETWORK Abonent ma prawo złożyć reklamację z tytułu nienależytego wykonywania Umowy. W takim przypadku THE NETWORK ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
13. W zakresie Usługi dostępu do Internetu parametry jakościowe usługi wskazane zostały w załączniku do niniejszego Regulaminu.

§ 11

[WSTRZYMANIE I ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG]

1. THE NETWORK ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów w przypadku:
 1. opóźniania się z zapłatą całości lub części opłaty jakiegokolwiek należności wobec THE NETWORK o co najmniej 10 dni od terminu płatności, przy czym wypowiedzenie Umowy może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności w terminie nie krótszym niż 3 dni,
 2. uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów,
 3. wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem,
 4. powodowania lub dopuszczania powodowania w jakikolwiek sposób zakłócania prawidłowego funkcjonowania Sieci,
 5. korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązującego przepisy.
2. Wznowienie Usług po Wstrzymaniu Świadczenia Usług na podstawie ust. 1 następuje po ustaniu przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usług, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec THE NETWORK.
3. Przed Wstrzymaniem Świadczenia Usług THE NETWORK wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn, które spowodowały Wstrzymanie Świadczenia Usług.
4. THE NETWORK na wniosek Abonenta może dokonać czasowego zawieszenia świadczenia Usług na okres nieprzekraczający sześciu kolejnych miesięcy rozliczeniowych, począwszy od okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym został złożony wniosek o zawieszenie Usługi. Abonent ma prawo złożenia wniosku o zawieszenie usługi nie częściej niż raz na 6 miesięcy.
5. Wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi będzie realizowany wyłącznie w przypadku uregulowania przez Abonenta wszelkich należności finansowych w stosunku do THE NETWORK.
6. Wysokość opłaty za zawieszenie świadczenia usług określa Cennik.
7. Abonent nie może złożyć wniosku o zawieszenie świadczenia Usług w okresie biegu terminu wypowiedzenia Umowy.
8. Wniosek o zawieszenie świadczenia usług może być złożony osobiście w BOK lub za pomocą jednego z dedykowanych kanałów kontaktu, przy czym w przypadku złożenia oświadczenia drogą elektroniczną, będzie ono zarchiwizowane i przechowywane przez THE NETWORK przez okres co najmniej 12 miesięcy. Oświadczenie wymaga formy pisemnej z własnoręcznym podpisem.
9. W przypadku złożenia przez Abonenta w okresie zawieszenia świadczenia Usług oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy termin zawieszenia Usług ulega przerwaniu z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone THE NETWORK.

Okres wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg, począwszy od Okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym oświadczenie dotarło do THE NETWORK. W takim przypadku oświadczenie o wypowiedzeniu Usług powoduje wznowienie Usług i naliczanie opłaty abonentowej w okresie biegu terminu wypowiedzenia zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.

§ 12 **[USŁUGA INTERNET]**

1. THE NETWORK jest zobowiązane do:
 1. świadczenia na rzecz Abonenta przez THE NETWORK Usługi Internet za pośrednictwem Sieci Komputerowej przez przyłącze umiejscowione w Lokalu,
 2. zapewnienia nieprzerwanego dostępu do Sieci przy zachowaniu parametrów: maksymalnego transferu na poziomie (EIR) wybranym przez Abonenta, a zawartym w Cenniku, lecz nie gwarantuje parametrów na minimalnym poziomie (CIR); CIR = 50%,
 3. zapewnienia wsparcia technicznego Abonenta drogą telefoniczną oraz elektroniczną przy zachowaniu warunków wsparcia określonych w Regulaminie,
 4. reagowania na zgłoszone nieprawidłowości w dostępie do Sieci oraz Awarii Sieci i ich usuwanie przy zachowaniu warunków określonych w Regulaminie
 5. informowania Abonenta w sposób określony w Regulaminie, z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych przerwach lub zakłóceniach w świadczeniu usług objętych niniejszą umową, związanych z rozbudową, konserwacją czy naprawą Sieci.
2. Abonent jest zobowiązany do:
 1. terminowego regulowania opłat za świadczenie przez THE NETWORK Usługi Internet oraz wszelkich innych należności, których obowiązek zapłaty powstanie zgodnie z Umową lub Cennikiem,
 - 2.
 3. przestrzegania zasad korzystania z sieci określonych w Regulaminie,
 4. poinformowania pisemnie lub za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poprzez Panel Klienta o zmianie Urządzenia Końcowego lub Adresu MAC.
3. THE NETWORK podejmuje wszelkie dopuszczalne działania, aby przekaz dostępnych w Sieci danych był jak najlepszej jakości, przy czym nie gwarantuje, że każdy rodzaj danych będzie spełniał wszelkie wymagania jakościowe.
4. THE NETWORK udostępnia jeden adres IP, co umożliwi korzystanie z jednego Urządzenia Końcowego. Za każdy następny adres pobierana jest dodatkowa opłata jak w Cenniku. Abonent może posiadać router celem podłączenia na jednym adresie IP większej ilości Urządzeń Końcowych z zastrzeżeniem, że Abonent zabezpieczy własną sieć we własnym zakresie.
5. Na czas obowiązywania Umowy THE NETWORK może przyznać Abonentowi konto pocztowe, którego cała zawartość jest usuwana w chwili wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, a konto pocztowe i ewentualna strona WWW Abonenta zostają z tą samą chwilą zamknięte. THE NETWORK zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych.
6. Abonent może wskazać inne konto pocztowe do korespondencji z THE NETWORK niż konto pocztowe przyznane przez THE NETWORK.
7. Abonent nie może udostępniać Usług Internet świadczonych przez THE NETWORK osobom trzecim ani świadczyć na czyjkolwiek rzecz odpłatnych Usług Internet, ani jakichkolwiek innych usług odpowiadających Usługom świadczonym na jego rzecz przez THE NETWORK w ramach Umowy, w oparciu o Usługi Internet świadczone przez THE NETWORK.
8. Jeżeli Abonent bez porozumienia z THE NETWORK dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez THE NETWORK konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych bądź podejmie inne działania, w następstwie których niemożliwe będzie korzystanie przez niego z usług Sieci Komputerowej, Abonent pokryje wszelkie koszty przywrócenia stanu poprzedniego, umożliwiającego ponowne korzystanie z usług, chyba że Usterka lub Awaria wystąpiły pomimo wykonania przez Abonenta wszystkich czynności zgodnie z instrukcją otrzymana od THE

NETWORK.

9. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internet zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Zasad Etyki Sieciowej, zarówno w stosunku do THE NETWORK, jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
10. Abonent oraz każda osoba, której umożliwił korzystanie w Lokalu z Usługi Internet, ma obowiązek powstrzymania się od:
 1. rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
 2. naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich,
 3. dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
 4. prowadzenia działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
 5. przesyłania bez zamówienia informacji handlowej,
 6. korzystania z usług Wrocławskiej Sieci Komputerowej w sposób mogący spowodować naruszenie prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie usług Sieci Komputerowej.
11. Abonent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone THE NETWORK w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem i warunkami właściwego użytkowania, w tym jest zobowiązany do zwrotu THE NETWORK kosztów poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
12. THE NETWORK informuje, że na faktycznie osiągnięta przepustowość łącza we wszystkich technologiach, ma wpływ wiele czynników, do których należą: wzrost obciążenia Sieci w godzinach szczytu lub przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie przez użytkownika z urządzenia abonenckiego nieobsługującego podanej prędkości, jednoczesne korzystanie z Usługi przez kilku użytkowników domowych, instalacja na Urządzeniu Końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall).
13. Maksymalna przepustowość łącza może być ograniczona poprzez wybrany wariant ofertowy dostępu do Internetu.
14. Przepustowość Usługi Internet świadczonej na łączach miedzianych w technologiach CU, LLU, BSA (karty ADSL i VDSL) zależy od długości łącza, jakości linii, tłumienności, a także możliwości technicznych operatora.
15. W celu zweryfikowania, jakie są możliwe przepustowości do osiągnięcia na danym łączu, należy w tabelce odpowiedniej dla technologii, w jakiej została dostarczona Usługa, wybrać wersję Usługi Internet. Dla wersji Usługi w technologii CU, LLU i BSA należy wybrać dodatkowo wiersz z długością łącza.
16. Informacje o wersji Usługi i technologii zamieszczone są w treści Umowy. Informacje o długości łącza, jeżeli nie została umieszczona na umowie, można uzyskać dzwoniąc na infolinię pod numer+48 71 718 61 88.
17. W przypadku zmiany dostawcy Abonent będący stroną Umowy ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internet, chyba że jest to technicznie niewykonalne. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie THE NETWORK nie doszło do zmiany dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje od THE NETWORK jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od upływu terminu 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z THE NETWORK, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.

§ 13

[USŁUGA TELEWIZJI]

1. Usługa Telewizji stanowi usługę dodatkową do Usługi Internet.
2. THE NETWORK zobowiązuje się:
 1. doprowadzić do Lokalu Abonenta instalację umożliwiającą odbiór Programów telewizyjnych, zgodnie z przepisami obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz świadczyć Usługi Telewizji w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu,
 2. dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
3. THE NETWORK może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy, a ich udostępnienie i przerwanie udostępniania nie wymagają zgody Abonenta, chyba że udostępnione mają być Programy przeznaczone wyłącznie dla osób pełnoletnich.
4. Zastępowanie Programów w ramach Pakietu z jakiegokolwiek przyczyny uważa się za jednostronną zmianę warunków Umowy przez THE NETWORK. Postanowienia Umowy w zakresie trybu dokonania jednostronnej zmiany warunków Umowy przez THE NETWORK stosuje się odpowiednio.
5. THE NETWORK zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O częstotliwości emisji Programu po zmianie Abonenci będą informowani w odpowiedni sposób.
6. THE NETWORK może dostarczać w ramach Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych bez dodatkowych opłat Programy Analogowe stanowiące usługę dodatkową. Rodzaj i ilość Programów Analogowych stanowiących usługę dodatkową w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej określana jest przez THE NETWORK. W zakresie świadczenia wskazanych w niniejszym ustępie usług dodatkowych nie stosuje się ust. 3.
7. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
8. Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Abonent nie ma prawa do kopiowania Programów w całości lub ich części za pomocą innych niż Dekoder urządzeń.
9. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
10. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji wyłącznie na użytek własny.
11. Abonent zobowiązany jest do:
 1. terminowego regulowania opłat za świadczenie przez THE NETWORK Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych oraz wszelkich innych należności, których obowiązek zapłaty powstanie zgodnie z Umową lub Cennikiem,
 2. przestrzegania zasad korzystania z Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych lub usług dodatkowych określonych w Regulaminie, Umowie lub Cenniku.
12. W ramach usług w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych mogą być świadczone przez THE NETWORK Pakiety Taryfowe lub Usługi Interaktywne, do których dostęp zabezpieczony jest Hasłem PIN. W celu odblokowania dostępu należy użyć Hasła PIN. Szczegółowe informacje o ustawieniach Hasła PIN znajdują się w instrukcji użytkownika doręczonej Abonentom wraz z Dekoderem oraz na stronach THE NETWORK w sieci Internet.
13. Abonent Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych za pomocą Hasła PIN może uruchomić system zabezpieczeń w udostępnianiu określonych Pakietów związanych z wiekiem użytkownika.
14. Abonent może wyłączyć Hasło PIN, w wyniku czego operacje dokonywane w Menu Głównym, które wymagają potwierdzenia Hasłem PIN, będzie można zrealizować bez konieczności jego wprowadzenia. Abonent może w dowolnej chwili przywrócić zabezpieczenie operacji Hasłem PIN.
15. Dostępne w ramach Usługi Telewizji Pakiety lub Usługi Interaktywne mogą zawierać treści nieprzeznaczone dla osób małoletnich lub dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści Abonent zobowiązany jest do zmodyfikowania domyślnego Hasła PIN oraz do niewyłączania Hasła PIN.
16. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione użycie Hasła PIN, będące

skutkiem udostępnienia przez Abonenta Hasła PIN osobom trzecim lub niedbalstwa Abonenta oraz niezabezpieczenia przez Abonenta poprzez zmianę domyślnego hasła dostępu do treści nieprzeznaczonych dla osób małoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą.

17. W ramach Usługi Telewizji, THE NETWORK może świadczyć Usługi Interaktywne. Usługi Interaktywne dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz w części Menu Głównego poświęconej Usługom Interaktywnym. Korzystanie z Usług Interaktywnych następuje przy użyciu Dekodera dostarczonego przez THE NETWORK.
18. THE NETWORK oferuje w ramach Usług Interaktywnych „video na żądanie”, polegające na umożliwieniu Abonentowi dostępu do aktualizowanych cyklicznie filmów lub audycji. Filmy lub audycje są udostępniane pojedynczo lub w ramach określonych Pakietów.
19. Usługi Interaktywne mogą mieć charakter odpłatny bądź nieodpłatny. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych informacje dotyczące wysokości opłat zawarte są w części Menu Głównego poświęconej Usługom Interaktywnym.
20. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych wysokość opłaty przedstawiona jest w Menu Głównym, w części poświęconej określonej Usłudze Interaktywnej, w sposób umożliwiający Abonentowi zatwierdzenie opłaty przy użyciu hasła PIN przed zamówieniem Usługi Interaktywnej.
21. Opłata z tytułu skorzystania z płatnych jednorazowo Usług Interaktywnych uwzględniona zostanie na Rachunku wystawionym po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent korzystał z płatnych Usług Interaktywnych.
22. THE NETWORK nie odpowiada za jakość programów wynikającą ze stanu technicznego odbiorników telewizyjnych.
23. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal THE NETWORK w celu kontroli funkcjonowania i pracy Usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych.

§ 14 [USŁUGA MOBILE]

1. Usługa Mobile stanowi usługę dodatkową do Usługi Internet.
2. Abonent ma prawo żądania od Dostawcy usług nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie osiągnięcia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. Informacja o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu będzie przekazywana za pośrednictwem wiadomości SMS na numer Abonenta. Obowiązek poinformowania o osiągnięciu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany z chwilą otrzymania potwierdzenia wysłania i otrzymania SMS o osiągnięciu progu kwotowego w centrum SMSC obsługiwanym przez Dostawcę usług do zarządzania wiadomościami SMS.
3. Jeżeli Abonent nie określi progu kwotowego z proponowanych przez Dostawcę usług, próg ten wynosi 35 złotych w Okresie Rozliczeniowym. Po osiągnięciu progu kwotowego, świadczenie usług na numery o podwyższonej opłacie jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego niż już osiągnięty progu kwotowego spośród tych oferowanych przez Dostawcę usług.
4. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa.
5. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
6. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi Mobile, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na:
 - a. obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,

- b. na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Abonent korzystający z Usługi Mobile, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
- a. obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
 - b. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
8. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 4, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o rozszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
9. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 35 dni od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
10. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 7 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się jednorazowego odszkodowania za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu realizującego przeniesienie numeru dostarczanego przez UAE.
11. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych (numer wywoływany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku.
12. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania.
13. W odniesieniu do usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Abonent może uzyskać informacje o poziomie wykorzystania wybranego Pakietu, po wpisaniu odpowiedniego kodu USSD i naciśnięciu przycisku inicjowania połączenia. Dostawca usług przekazuje mu informacje o pozostałej do wykorzystania ilości wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, przesyłając wiadomość tekstową.
14. Dostawca usług, poprzez przesłanie wiadomości SMS, powiadamia Abonenta o wykorzystaniu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego Pakietu Taryfowego.

IV.
ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE
§ 15
[ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI]

1. THE NETWORK ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie i powszechnie obowiązujących przepisach prawnych.
2. THE NETWORK gwarantuje usunięcie Usterki w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia telefonicznego lub SMS na numer telefonu awaryjnego (stacjonarny) +48 71 718 61 88 przy czym telefon awaryjny odbierany jest w dniach od poniedziałku do piątku od godziny 9:00 do 17:00, a w soboty od 9:00 do 13:00. W pozostałym zakresie można wysyłać informacje SMS pod numer 600 600 101 lub pocztą elektroniczną na adres: biuro@thenetwork.pl.

3. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
4. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Zakończenia Sieci lub Sprzętu, wynikających z jego nieprawidłowego używania, THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi.
5. THE NETWORK odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych Usług jest następstwem okoliczności, za które THE NETWORK odpowiedzialności nie ponosi, np. powstało z przyczyn leżących po stronie Abonenta albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.
6. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w § 4 ust. 7.
7. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w Urządzeniu Końcowym lub oprogramowaniu Urządzenia Końcowego na skutek ingerencji osób trzecich.
8. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie karty sieciowej niebędącej Sprzętem, zainstalowanej w Urządzeniu Końcowym.
9. THE NETWORK nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią.
10. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów, niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami lub Zasadami Etyki Sieciowej.
11. THE NETWORK nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet (której elementem jest również Sieć), jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania.
12. THE NETWORK nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta i nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta dostarczanych za pośrednictwem innych podmiotów niż THE NETWORK,
 2. jakiegokolwiek płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
 3. jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta niebędącego Konsumentem, w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług Wrocławskiej Sieci Komputerowej.
13. Abonent ma prawo złożyć reklamację w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, niedotrzymaniem wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do Internetu, niedotrzymania wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego wyliczenia należności z tytułu świadczenia usług.

§ 16 **[KARY UMOWNE]**

1. Wysokość oraz zasady naliczania kar umownych określa Cennik.
2. Zapłata kar umownych określonych w niniejszym paragrafie nie ogranicza prawa dochodzenia przez THE NETWORK odszkodowania przynoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych.2. Zapłata kar umownych określonych w niniejszym paragrafie nie ogranicza prawa dochodzenia przez THE NETWORK odszkodowania przynoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych.

§ 17 **[ZWROT OPŁAT]**

1. Za okres przerwy w świadczeniu Usługi, wynikającej z Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 jej wysokości za każdy dzień braku sygnału.
2. Operator zwraca w całości wniesioną opłatę za niewykonane świadczenie. W przypadku, gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty niezajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
3. Zwrot opłaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Regulaminie. Zwrot opłat za okres przerwy w świadczeniu Usługi nastąpi poprzez potrącenie jej z zadłużeniem Abonenta wobec THE NETWORK, a w przypadku jego braku – przelewem na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy.

§ 18 **[REKLAMACJE]**

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy THE NETWORK określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 4. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez THE NETWORK lub adres miejsca zakończenia sieci,
 5. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku niedotrzymania z winy THE NETWORK określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 6,
 8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, upoważniona osoba reprezentująca THE NETWORK przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, jednostka THE NETWORK rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jak gdyby kwota ta była określona.
5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela THE NETWORK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca THE NETWORK przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków

porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, THE NETWORK jest zobowiązane w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

8. Przepisu ust. 7 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnej 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 telekomunikacyjnej.
10. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym THE NETWORK niezwłocznie powiadamia Abonenta.
11. THE NETWORK w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela na nią pisemnej odpowiedzi.
12. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
13. Przepisu ust. 12 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
14. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
15. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
16. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
17. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
18. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 1. nazwę THE NETWORK (INTERNET UNION S.A.),
 2. powołanie podstawy prawnej,
 3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 4. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 5. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy Abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 PTU, w tym w szczególności o możliwości rozstrzygnięcia sporu majątkowego

- wynikającego umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez polubowny sąd konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego THE NETWORK, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
19. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna:
1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 2. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
20. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 PTU. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie internetowej UKE.

V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 19

1. W przypadku przejścia całości lub części przedsiębiorstwa THE NETWORK na inny podmiot, podmiot ten przejmie automatycznie wszelkie prawa i obowiązki wynikające z umowy abonenckiej i stanie się stroną umowy w miejsce THE NETWORK. W takim przypadku THE NETWORK powiadamia na piśmie Abonenta w terminie co najmniej 1 miesiąca o planowanym rozpoczęciu świadczenia usług przez nowe przedsiębiorstwo. W związku z powyższym Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy z uwagi na zmianę podmiotu. Oświadczenie w tej kwestii powinno zostać złożone przez Abonenta na piśmie w ciągu 1 miesiąca od daty powiadomienia Abonenta o zmianie podmiotu. W przypadku niezłożenia oświadczenia w powyższym terminie uznaje się, że Abonent wyraził zgodę na kontynuację świadczenia usług przez nowy podmiot.
2. THE NETWORK zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z THE NETWORK w celu utrwalenia jego wniosków, oświadczeń lub zleceń.
3. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa oraz prywatności Abonenta na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Internet Union S.A. z siedzibą we Wrocławiu, 54-029 ul. Żłotnicka 28 (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: iodo@internetunion.pl
5. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
 1. prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 2. marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet

oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;

3. spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r., w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”).
6. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
7. Administrator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonuje zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Administratora, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratorów, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji. Konsekwencją podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w szczególności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje w zakresie wykonywanych połączeń, oglądania skonkretyzowanych Programów TV czy terminowej spłaty należności wobec Administratorów.
8. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
9. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
10. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody, Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
11. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy PTU, przepisy wykonawcze do PTU oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
12. W razie sprzeczności którychkolwiek postanowień Regulaminu z postanowieniami Umowy, pierwszeństwo zastosowania mają postanowienia Umowy.
13. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.04.2023.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu (wraz ze wszystkim zawartymi w nim informacjami) do zapoznania się przed podpisaniem Umowy.

(podpis Abonenta)