

# Regulamin Świadczenia Usług Internetowych

## § 1

Niniejszy regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Internetowych na rzecz Abonentów przez XOXO SOLUTIONS spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, Ziemowita 9/10, 42- 413 Łódź, posługującą się numerem NIP: 7282835327 oraz REGON: 382400344, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS: 0000768487 reprezentowana przez członków zarządu Katarzynę Przybył i Andrzeja Przybył, zwaną dalej **Operatorem**.

## § 2

**Abonent** – podmiot, z którym Operator zawarł Umowę o świadczenie Usług Internetowych.

**Awaria** - uszkodzenie Urządzeń lub Sieci – niewynikające z winy Abonenta - uniemożliwiające świadczenie Usług Internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania Siły Wyższej.

**Biuro Obsługi Abonenta / Klienta (BOA/BOK)** – jednostka Operatora wyznaczona do obsługi Abonentów w szczególności poprzez telefon, fax, e-mail i inne środki porozumiewania się na odległość.

**Cennik** - zestawienie opłat za usługi świadczone przez Operatora wraz z zasadami ich naliczania, stanowiące załącznik do Umowy.

**f@ktura** – elektroniczna wersja papierowej wersji faktury, wystawiana w postaci pliku PDF.

**Faktura** – dokument obejmujący opłaty za Usługi Internetowe świadczone w danym Okresie Abonamentowym;

**Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o świadczenie Usługi Internetowej.

**Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi Internetowej lub korzystająca z Usługi Internetowej dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Okres Abonamentowy (rozliczeniowy)** - okres 1 miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług Internetowych.

**Operator** – XOXO SOLUTIONS spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, Ziemowita 9/10, 42- 413 Łódź, posługującą się numerem NIP: 7282835327 oraz REGON: 382400344, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS: 0000768487 reprezentowana przez członków zarządu Katarzynę Przybył i Andrzeja Przybył.

**Oplata Abonamentowa** - opłata za usługi, należna Operatorowi za Okres abonamentowy, określona w Cenniku.

**Sieć** - zespół urządzeń radiowych i informatycznych umożliwiających Abonentowi dostęp do Usług Internetowych.

**Siła Wyższa** - zdarzenie nadzwyczajne, o charakterze zewnętrznym, któremu nie można zapobiec.

**Sklep internetowy (Sklep)**– serwis internetowy dostępny pod adresem [www.xoxowifi.com](http://www.xoxowifi.com), za pośrednictwem którego Klient może zawnioskować o świadczenie Usługi Internetowej.

**Strona** – Operator oraz Abonent.

**System** - system teleinformatyczny dostępny za pośrednictwem Sieci stanowiący zespół urządzeń i oprogramowania należącego lub stosowanego przez Operatora, umożliwiający przetwarzanie i przechowywanie danych.

**Umowa** - Umowa o świadczenie Usług Internetowych, zawarta w formie pisemnej przez Operatora i Abonenta, określająca ich wzajemne prawa i obowiązki.

**Urządzenie** – produkt prezentowany w Sklepie internetowym.

**Usługi Internetowe** - usługi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci Operatora.

**Usterka** - wada techniczna Urządzeń lub Sieci – niewynikająca z winy Abonenta, która powoduje pogorszenie jakości świadczenia Usług Internetowych, lecz nie uniemożliwiająca całkowicie świadczenie Usług Internetowych Operatorowi.

### § 3

1. Operator umożliwia Abonentowi korzystanie z następujących usług:
  1. usługi transmisji danych;
  2. obsługę serwisową.
2. Operator w ramach opłaty abonamentowej zapewnia dostęp do Sieci oraz na żądanie Abonenta informację zawierającą podstawowy wykaz wykonanych usług na rzecz Abonenta.
3. Rodzaj usług świadczonych Abonentowi określony jest w Umowie.
4. Operator może wprowadzać do oferty nowe usługi, w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
5. Operator natychmiastowo i nieodpłatnie poinformuje Abonenta o przekroczeniu przez Abonenta limitu transmisji danych w ramach wybranego przez Abonenta pakietu.

### § 4

1. Operator świadczy Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Internetowe w zakresie istniejących możliwości technicznych.
3. Informacje, o jakości dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej WWW Operatora.
4. Operator stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest optymalizacja jakości Usług Internetowych. Środki zarządzania ruchem zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza. Środki zarządzania ruchem w Sieci zróżnicowane są według obiektywnych i niedyskryminacyjnych kryteriów oraz nie wpływają negatywnie na prywatność Abonenta, w tym ochronę jego danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem jest jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja.
5. Operator stosuje ponadto dodatkowe środki w celu zapewnienia bezpieczeństwa integralności Sieci, Usług Internetowych, jak również telekomunikacyjnych urządzeń końcowych Abonentów. Środki te są proporcjonalne i uzasadnione oraz zorientowane na zapobieganie lub przeciwdziałanie naruszeniom bezpieczeństwa i integralności.
6. Operator może także stosować inne środki zarządzania ruchem służące zapobieganiu grożącym przeciążeniom Sieci, złagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo) lub środki, które służą zapewnieniu zgodności z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych. Środki te stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej.
7. Nadzwyczajne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość usług transmisji danych poprzez obniżenie parametrów jakości usług.
8. Wielkość dostępnego pakietu danych, o ile został określony i prędkość przesyłania danych mają wpływ na korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w Internecie.
9. Korzystanie z Internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im mniejsza jest prędkość, tym korzystanie z Internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie.
10. Prędkość transmisji danych wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:
  - a. dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
  - b. korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące transmisję wideo);
  - c. korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej transmisji danych np. usługi wykorzystujące transmisję wideo w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
11. Jednoczesne korzystanie z usług innych niż usługa dostępu do Internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do Internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci.
12. Wpływ na jakość usług czynników obiektywnych, niezależnych od Operatora lub występujących po stronie

Abonenta takich, jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp. nie stanowi pogorszenia jakości usługi.

13. Operator będzie informował Abonenta o usługach specjalistycznych oraz wpływie tych usług na usługę transmisji danych w warunkach ofert promocyjnych, przewidujących takie usługi.

14. Prędkości transmisji danych (prędkość Usług Internetowych) określone w materiałach marketingowych, są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania oraz wysyłania danych. Opisane w zdaniu poprzednim prędkości są prędkościami deklarowanymi oraz jednocześnie prędkościami maksymalnymi.

15. W stosunku do Konsumentów za nienależyte wykonanie Umowy uznamy znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do Internetu (w tym prędkości), które wskazujemy w warunkach świadczenia usług, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.

16. Podstawowym środkiem ochrony dla Abonenta, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Internetowych przez Operatora, w tym stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności przy wykonywaniu usługi transmisji danych, jest możliwość złożenia reklamacji w postępowaniu reklamacyjnym. Spory pomiędzy Abonentem a Operatorem będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Operatorem a Abonentem jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument, wówczas Sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby Abonenta. Spory pomiędzy Abonentem będącym Konsumentem a Operatorem mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej adres strony internetowej Prezesa Urzędu komunikacji Elektronicznej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)). Po otrzymaniu od Operatora odpowiedzi na reklamację, w której Operator nie uwzględnił roszczeń Abonenta w całości lub w części, Abonent ma prawo wedle własnego uznania w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym.

## § 5

1. Niniejszy Regulamin świadczenia Usług Internetowych (zwany dalej Regulaminem lub RŚUT) określa zakres i warunki świadczenia Usług Internetowych przez Operatora na rzecz Abonenta.

2. Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy, są przekazywane Abonentowi przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Abonenta. Aktualny Regulamin oraz Cennik dostępne są także w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej pod adresem: [www.xoxowifi.com](http://www.xoxowifi.com).

3. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy wraz z cennikami Usług Internetowych w szczególności związane z organizowanymi promocjami („Regulaminy Promocji”).

4. Postanowienia Umowy oraz regulaminów promocji, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## § 6

1. Operator świadczy usługi na rzecz Abonenta wyłącznie na podstawie Umowy zawartej z Abonentem.

2. Klient przy zawieraniu Umowy przedstawi:

1) w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej – dokument potwierdzający jej status prawny oraz siedzibę i adres, w szczególności odpis z właściwego rejestru (np.: przedsiębiorców), wypis z ewidencji działalności gospodarczej, dokument potwierdzający nadanie nr REGON i NIP.

- 2) w przypadku osoby fizycznej - adres miejsca zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, z podaniem serii i numeru dowodu osobistego;
3. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej.
4. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
- niespełnienia przez Klienta wymogów przedstawienia dokumentów, o których mowa w § 6 ust. 2;
  - rozwiązania przez Operatora uprzednio zawartej Umowy z Klientem na skutek naruszenia przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu;
  - zalegania przez Klienta z płatnościami na rzecz Operatora z tytułu świadczenia jakichkolwiek Usług Internetowych;
  - negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta dokonanej zgodnie z § 6 ust. 3;

## § 7

- Zmiana warunków Umowy na wniosek Abonenta, polegająca na rozszerzeniu zakresu świadczonych Usług Internetowych lub wydłużeniu okresu, na jaki Umowa została zawarta, może nastąpić w formie pisemnej, dokumentowej lub za pomocą udostępnionych przez Operatora środków porozumiewania się na odległość, zgodnie z danymi teleadresowymi, które podane są na stronie internetowej Operatora.
- Zmiana warunków Umowy, o których mowa w § 7 ust. 1, może nastąpić, o ile istnieją techniczne możliwości świadczenia zmienionych Usług Internetowych w danej lokalizacji.
- Operator w terminie do dwóch tygodni potwierdza Abonentowi w formie elektronicznej realizację dyspozycji, o której mowa w § 7 ust. 1, ze wskazaniem zakresu zmian warunków Umowy oraz terminu wprowadzenia zmian.
- W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w § 7 ust. 3 lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
- Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy bez podania przyczyny, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia, o którym mowa w § 7 ust. 4. Jeśli Operator za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie Usług Internetowych zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy Abonent uiszcza za ten okres opłatę obliczoną na podstawie zmienionych warunków Umowy według Cennika.

## § 8

- Umowa jest zawierana na czas określony i nieokreślony.
- Minimalny czas trwania Umowy zawartej na czas określony to 6 miesięcy.
- W przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy zawieranej z Operatorem na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

## § 9

- W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Umowa ulega rozwiązaniu z końcem następnego Okresu Abonamentowego. W przypadku, gdy zawarcie Umowy na czas określony wiązało się z ulgą (rabatem lub jakimkolwiek innym świadczeniem ze strony Operatora korzystniejszym od standardowego cennika) przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany jest do zapłaty kwoty równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi. Wysokość roszczenia z tego tytułu nie może przekroczyć wartości ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, liczoną za pełen Okres Abonamentowy. Obowiązek

zwrotu ulgi, o której mowa w zdaniu poprzednim jest aktualny również wówczas, gdy Abonent nie będzie zobowiązany do zwrotu Operatorowi wartości dodatkowych rabatów bądź upustów udzielonych Abonentowi w Opłacie Abonamentowej.

2. Uprawnienie do żądania zwrotu przyznanej Abonentowi ulgi, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje Operatorowi w razie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, w przypadku, o którym mowa w § 10.

3. Operator może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:

a) rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu, z zastrzeżeniem uprzedniego wezwania Abonenta do usunięcia naruszeń będących podstawą rozwiązania Umowy,

b) zalegania przez Abonenta z zapłatą Opłaty Abonamentowej, za co najmniej jeden pełny Okres Abonamentowy,

4. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy nastąpi w formie pisemnej w siedzibie Operatora lub zostanie wysłane do siedziby Operatora.

5. Oświadczenie Operatora w przedmiocie rozwiązania Umowy nastąpi w formie pisemnej.

6. Umowa wygasa w przypadku:

a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną,

b) ustaniu bytu prawnego Abonenta nie będącego Konsumentem, chyba, że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta bądź powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w Kodeksie spółek handlowych,

## § 10

1. W przypadku zmiany warunków Umowy, Regulaminu bądź Cennika, Operator doręczy Abonentowi na piśmie bądź drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres e-mail, treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.

2. W przypadku braku akceptacji zmian, Abonent ma prawo wypowiedzieć na piśmie Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, o ile najpóźniej w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian złoży pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.

3. W przypadku wypowiedzenia Umowy z powodu braku zgody na zmianę treści umowy, Regulaminu bądź Cennika, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg przyznanych Abonentowi, chyba że zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

## § 11

1. W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, zwrotu Urządzenia na adres siedziby Operatora.

2. Za Urządzenia niezwrócone przez Abonenta lub zwrócone w stanie zniszczenia wykraczającego poza normalne zużycie albo w przypadku uszkodzenia Urządzeń wynikającego z nieprawidłowej eksploatacji przez Abonenta, jak również w razie zniszczenia, uszkodzenia Urządzeń w winy umyślnej bądź w skutek rażącego niedbalstwa Abonenta, Operator pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

## § 12

1. Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę.

2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Operator może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

### § 13

1. Wszelkie naprawy, zmiany konfiguracji Urządzenia służącego do realizacji na rzecz Abonenta Usług Internetowych może wykonywać wyłącznie Operator lub osoby przez niego uprawnione do wykonywania takich czynności.
2. Abonent zobowiązany jest zabezpieczyć Urządzenie przed dostępem osób nieuprawnionych.
3. Z momentem oddania Urządzenia Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu w przypadku rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub ich utracie, w terminie nieprzekraczającym 24 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

### § 14

1. Abonent zobowiązany jest używać Urządzenia Abonenckiego zgodnie z wymogami prawidłowej eksploatacji określonymi w dokumentacji technicznej dostępnej na stronie WWW Operatora w tym do zapewnienia warunków niezbędnych do jego prawidłowego funkcjonowania.
2. Urządzenie pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Opłata za najem Urządzenia Abonenckiego zostanie określona w Umowie lub w Cenniku.
3. Urządzenie oraz Usługa Internetowa świadczona Abonentowi nie mogą być wykorzystywane do świadczenia innym podmiotom usługi telekomunikacyjnej.
4. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Urządzenia. Zwrotu dokonuje w siedzibie Operatora lub lokalną ekspresową wysyłką lub inną ekspresową usługą kurierską, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy albo przez usługę. Zwrot udostępnionego Urządzenia Abonenckiego następuje na koszt Abonenta.

### § 15

1. Operator zobowiązany jest do:
  - a. świadczenia Usług Internetowych z należytą starannością, na zasadach i warunkach określonych w Umowie, Cenniku i Regulaminie.
  - b. zapewnienia ciągłości świadczenia Usługi Internetowej na obszarze znajdującym się w zasięgu sieci operatora oraz informowania Abonenta o ograniczeniach dostępu do Usługi Internetowej wynikających z konieczności wykonania napraw i niezbędnych konserwacji, z tym że Usługa Internetowa może zostać czasowo przerwana, opóźniona lub w inny sposób ograniczona, między innymi z powodu ograniczeń transmisji lub przerw w transmisji, warunków atmosferycznych, ograniczeń systemów informatycznych, zasięgu sieci, lokalizacji, siły sygnału bezprzewodowego, systemu sieciowego lub awarii Urządzenia. Ponadto XOXO WiFi nie jest odpowiedzialne za blokady transmisji/aplikacji/stron dokonywanych przez władze Państw, w którym Abonent obecnie się znajduje np. Chiny (Wielki Firewall Chiński).
  - c. udostępniania Abonentowi informacji o technicznych parametrach świadczonych Usług Internetowych, w zakresie niezbędnym do ich realizacji.

### § 16

1. Abonent zobowiązany jest do:
  - a. terminowego uiszczania Opłat Abonamentowych oraz innych opłat należnych Operatorowi za zamówione przez Abonenta usługi;

b. powstrzymywania się od jakichkolwiek działań, które są niezgodne z prawem lub mogą doprowadzić do naruszenia prawa w związku z korzystaniem z Usług Internetowych, w szczególności poprzez zamieszczanie lub propagowanie nielegalnych informacji, oprogramowania, treści lub obrazów naruszających prawa osób trzecich lub mających charakter przestępstwa,

c. nie dokonywania zmian w Urządzeniach, przy pomocy których świadczona jest Usługa Internetowa,

d. zwrotu Urządzeń po zakończeniu Umowy w stanie nie gorszym, niż wynika z prawidłowej eksploatacji, a w przypadku uszkodzenia lub utraty Urządzeń w wyniku, co najmniej rażącego niedbalstwa Abonenta – do zwrotu wszelkich udokumentowanych przez Operatora kosztów związanych z zakupem i ewentualnie montażem Urządzeń,

e. ochrony Systemu przed wprowadzeniem do niego "wirusów" (szkodliwego oprogramowania),

f. pisemnego powiadomienia Operatora niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 7 dni, o zmianie adresu korespondencyjnego oraz każdej zmianie danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie,

g. nieświadzenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniania Usług Internetowych bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

Operator zaleca Abonentowi:

a. dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,

b. korzystanie podczas ładowania Urządzenia z zabezpieczeń przeciwprzepięciowych;

c. stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości, co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

Abonent ponosi odpowiedzialność za:

a. naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;

b. rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;

c. działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;

d. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,

e. rozpowszechnianie wirusów komputerowych;

f. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie kontang. spamming);

g. korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług Internetowych.

## § 17

1. Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:

a) udzielania Abonentom informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika;

b) przyjmowania reklamacji;

c) realizacji zleceń;

d) udzielania Abonentom informacji odnośnie do Usług Internetowych, obsługi telefonów w związku z korzystaniem z Usług Internetowych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii;

e) udzielania Abonentom informacji odnośnie do aktualnych promocji i innych ofert.

2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.

3. Obsługa Abonenta jest realizowana przez Operatora za pośrednictwem:

a) Biura Obsługi Abonenta;

b) osób upoważnionych przez Operatora.

4. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Operatorowi:

- a) przez stronę [www.xoxowifi.com](http://www.xoxowifi.com)
  - b) pisemnie;
  - c) osobiście w siedzibie Operatora;
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
5. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
6. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudze, jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego

## § 18

1. Abonent zobowiązany jest do zgłoszenia Awarii i Usterki Operatorowi w formie pisemnej lub za pomocą udostępnionych przez Operatora środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, e-mailem, kierowanych zgodnie z danymi teleadresowymi, które podane są na stronie Internetowej Operatora.
2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie (nie dłuższym jednakże niż 48 godzin roboczych) i według kolejności zgłoszeń.
3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu jej zgłoszenia przez Abonenta.
4. Operator ma prawo do pobrania określonej w Cenniku opłaty za naprawę Urządzenia Abonenckiego niewynikającej z Usterki lub Awarii.

## §19

1. Opłata Abonamentowa określona jest każdorazowo w Cenniku lub w Regulaminie Promocji.
2. Operator uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi telekomunikacyjne, zakres korzystania przez Abonenta z Usługi Internetowej może udzielać rabatów lub opustów w opłatach od wyliczonych należności za Usługi Internetowe. Wysokość rabatów będzie określona w indywidualnych Umowach zawieranych z Abonentami lub w publicznie ogłoszonej ofercie, promocjach lub ofertach specjalnych.
3. Opłata Abonamentowa obejmuje:
  - a) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej,
  - b) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów zamówionych przez Abonenta, obsługi serwisów wykonanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. W przypadku świadczenia Usługi Internetowej przez niepełny Okres Abonamentowy, wysokość Opłaty Abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
5. Opłata Abonamentowa jest płatna z góry do 7 dni od daty doręczenia faktury w każdym miesiącu, na który przypada dany Okres Abonamentowy. W przypadku, gdy w/w termin płatności przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, płatność powinna być dokonana najpóźniej w pierwszym dniu roboczym.
6. Za termin dokonania zapłaty Opłaty Abonamentowej uznaje się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Operatora.
7. Cennik podawany jest przez Operatora do publicznej wiadomości oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, jak również na każde jego żądanie.
8. Opłaty za inne usługi zamówione przez Abonenta, wykonane w ramach realizacji Usług Internetowych będą płatne zgodnie z Cennikiem Operatora, na podstawie odrębnej faktury VAT w terminie wskazanym na fakturze.



## § 20

1. Podstawą rozliczeń za wykonanie Usługi Internetowej jest faktura VAT wystawiane za jeden Okres Abonamentowy, chyba, że Umowa z Abonentem stanowi inaczej.
2. W przypadku Abonentów będących przedsiębiorcami Operator przesyła f@kturę VAT w formie elektronicznej (na adres e-mail wskazany przez Abonenta), o ile Abonent przy zawieraniu Umowy nie zażąda doręczenia Faktury w formie papierowej - w zależności od opcji wybranej przez Abonenta przy zawarciu Umowy. W przypadku wybrania przez Abonenta opcji faktury papierowej, miesięczny abonament zostanie zwiększony zgodnie z cennikiem.
3. W przypadku Abonentów będących Konsumentami Operator przesyła f@kturę VAT w formie elektronicznej (na adres e-mail wskazany przez Abonenta), o ile Abonent przy zawieraniu Umowy nie zażąda doręczenia Faktury w formie papierowej - w zależności od opcji wybranej przez Abonenta przy zawarciu Umowy. W przypadku wybrania przez Abonenta opcji faktury papierowej, miesięczny abonament zostanie zwiększony zgodnie z cennikiem.
4. Operator, po uzyskaniu zgody Abonenta, będzie przysyłał Abonentowi drogą elektroniczną na podany przez niego adres e-mail faktury VAT (f@ktura) bądź druki wpłat Opłaty Abonamentowej na zasadach określonych poniżej:
  - a) faktury VAT oraz druki wpłat będą dostarczane do Abonenta w formie elektronicznej z adresu e-mail Operatora;
  - b) faktury VAT oraz druki wpłat będą przesyłane w formacie PDF, który gwarantuje autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści;
  - c) do podglądu i weryfikacji przesłanej faktury VAT bądź druku wpłaty służy bezpłatne oprogramowanie „Adobe Acrobat Reader”, które Abonent pobierze i zainstaluje we własnym zakresie,
  - d) Abonent jest uprawniony do wycofania zgody na elektroniczne przysyłanie faktury VAT i druków wpłat w każdym czasie, poprzez przesłanie stosownego oświadczenia w formie pisemnej Operatora oraz zgodnie z Cennikiem.
5. W każdym czasie trwania Umowy Abonent może aktywować usługę f@ktura, przysyłając dyspozycję w formie pisemnej lub drogą elektroniczną, co oznaczać będzie rezygnację z dotychczasowego sposobu rozliczeń i przejście na rozliczenia za pośrednictwem faktury VAT przysyłanej Abonentowi w formie elektronicznej, na zasadach określonych w pkt 4 powyżej. Aktywacja usługi jest bezpłatna.
6. W razie opóźnienia płatności Operatorowi przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie. Dokonywane przez Abonenta wpłaty Operator może zaliczyć w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.
7. Jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą całości bądź części Opłaty Abonamentowej bądź innych opłat, o co najmniej 28 dni, Operator ma prawo, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty zaległości pod rygorem wyłączenia Usługi, wyznaczając Abonentowi, co najmniej 7 dniowy termin na uregulowanie zaległości, do zawieszenia świadczenia Usługi Internetowej. W przypadku bezskutecznego upływu wyznaczonego Abonentowi terminu do zapłaty nieuregulowanych Opłat Abonamentowych, Operator ma prawo do zawieszenia Usługi Internetowej, a także do rozwiązania Umowy z winy Abonenta. Wezwanie do uregulowania zaległości jest skuteczne także w przypadku wysłania na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

## § 21

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Internetowej w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Promocji oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Usługi Internetowej w przypadku, gdy wynika to z:
  - a) przyczyn niezależnych od Operatora, których nie dało się przewidzieć, a w szczególności z uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej spowodowanych przez Abonenta,
  - b) awarii spowodowanych przez urządzenia stanowiące własność Abonenta, bądź przez oprogramowanie Abonenta, błędów w obsłudze lub konfiguracji urządzeń stanowiących własność Abonenta, za które odpowiedzialność ponosi Abonent, połączonych z Urządzeniem,
  - c) siły wyższej, a w szczególności: działania sił przyrody, wojny, strajków, awarii sieci energetycznej, aktów

władzy państwowej i samorządowej, aktów wandalizmów i kradzieży, katastrofy budowlanej, itp., chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Internetowej było wynikiem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa Operatora lub następstwem czynu niedozwolonego.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte świadczenie usługi, jeśli Abonent znajdzie się poza zasięgiem sieci Operatora. Usługa dostępu mobilnego Internetu nie jest związana z konkretną lokalizacją. Ponadto świadczenie usług mobilnego Internetu ograniczone jest także możliwościami technicznymi związanymi z infrastrukturą w danym państwie. Usługa Internetowa może więc zostać czasowo przerwana, opóźniona lub w inny sposób ograniczona, co może wynikać między innymi z ograniczeń transmisji lub przerw w transmisji, warunków atmosferycznych, ograniczeń systemów informatycznych, zasięgu sieci, lokalizacji, siły sygnału bezprzewodowego, systemu sieciowego lub awarii Urządzenia.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za blokady transmisji/aplikacji/stron dokonywanych przez władze Państw, w którym Klient obecnie się znajduje np. Chiny (Wielki Firewall Chiński).

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności:

a) za skutki i treść oraz bezpieczeństwo przekazu wysyłanych lub otrzymywanych przez Abonenta informacji za pośrednictwem Sieci;

b) za zabezpieczenie danych i oprogramowania urządzeń stanowiących własność Abonenta przed ingerencją osób trzecich;

c) za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania z urządzeń stanowiących własność Abonenta, jakiegokolwiek szkody poniesionej przez Abonenta niebędącego Konsumentem w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymywaniu lub przesyłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami bądź przerwami w świadczeniu Usług Internetowych.

6. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Internetowych, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Internetowych Abonentowi przysługuje odszkodowanie.

7. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Internetowych, odszkodowanie wynosi 1/30 Abonamentu miesięcznego określonego w Umowie.

8. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Internetowej płatnej okresowo odszkodowanie wynosi 1/15 średniej opłaty miesięcznej. Wskazana średnia opłata miesięczna liczona jest według Faktur z ostatnich trzech Okresów Abonamentowych.

9. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 4 za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Internetowych Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Opłaty abonamentowej określonej w Umowie.

10. Zasady wskazane w ust. 7 powyżej mają zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonej Usługi Internetowej.

11. W przypadku Konsumenta, zasady określone powyżej w ust. 4, 5, 6, 7, 8 nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do wysokości rzeczywistej szkody.

12. Należna Abonentowi kwota odszkodowania zostanie mu wypłacona na wskazane przez Abonenta w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w reklamacji w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji, albo kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Abonenta zawartym w reklamacji.

## § 22

1. Abonentowi będącemu Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem Operatora lub na odległość, przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, poprzez pisemne oświadczenie złożone w siedzibie Operatora lub wysłane do siedziby Operatora na formularzu, którego wzór Konsument otrzymuje wraz z Umową.

2. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w

granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.

3. Odpowiedzialność Konsumenta z tytułu uszkodzenia bądź zniszczenia Urządzeń ograniczona jest do wartości Urządzeń uwzględniającej stopień zużycia Urządzeń, wynikających z ich normalnej eksploatacji.

4. W przypadku odstąpienia od umowy Operator zwraca wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany w sposób wskazany w oświadczeniu o odstąpieniu, a w przypadku niewskazania go tam – w sposób uzgodniony podczas dodatkowego kontaktu zainicjowanego ze strony Operatora. Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem płatności.

5. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy o świadczenie Usług Internetowych, to w przypadku takiego odstąpienia zapłaci on kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Operatora o odstąpieniu od umowy.

6. W przypadku, gdy stroną Umowy jest Abonent będący Konsumentem, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## § 23

1. Operator jest administratorem danych Abonenta w rozumieniu rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - zwane dalej „RODO” lub „Rozporządzenie RODO”, a dane te są przetwarzane w związku ze świadczeniem Usług Internetowych. Za zgodą Abonenta dane osobowe przetwarzane są w celach marketingowych podmiotów powiązanych z Abonentem.

2. Operator przetwarza dane transmisyjne obejmujące usługi świadczone na rzecz Abonenta niezbędne do naliczania opłat Abonenta w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresach przewidzianych w przepisach prawa.

3. Wszystkie kwestie związane z ochroną danych osobowych Abonenta są szczegółowo umówione z Polityce Prywatności znajdujące się na stronie Operatora - [www.xoxowifi.com](http://www.xoxowifi.com)

## § 24

1. Reklamacja dotyczy niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Internetowych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Internetowych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Internetowych.

2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Abonamentowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Internetowych, lub od dnia, w którym usługi te zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane lub od dnia dostarczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług Internetowych. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację.

3. Reklamacja może być złożona:

3.1. formie pisemnej – osobiście w siedzibie Operatora albo przesyłką pocztową,

3.2. ustnie – telefonicznie,

3.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Operatora na stronie internetowej.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- 4.1. imię i nazwisko, albo nazwę (firmę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
  - 4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4.4. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Internetowych, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
  - 4.5. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - jeżeli Abonent żąda ich wypłaty;
  - 4.6. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.5;
  - 4.7. podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w siedzibie Operatora nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, Operator, 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.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 4.5, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w siedzibie Operatora, ustnie, albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Potwierdzenie to wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Postanowień poprzednich dwóch zdań nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Abonenta przez Operatora odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 11.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - 11.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 11.3. 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 Abonenta;
  - 11.4. 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 ust. 17;
  - 11.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 12.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

12.2. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie pisemnej.

13. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na w formie pisemnej.

14. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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, Operator 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.

15. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 14 i ust. 15 powyżej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

16. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 3 pkt 3.2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

17. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 16 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

18. Operator 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.

19. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

20. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu wykonania usługi za reklamowany okres podlega zwrotowi.

21. Spory pomiędzy Abonentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Operatorem a Abonentem jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument, wówczas Sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby Abonenta. Spory pomiędzy Abonentem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## § 25

Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji Operator zwróci nienależnie pobrane Opłaty Abonamentowe.

## § 26

1. Operator nie wprowadził ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych abonentowi urządzeń końcowych poza ograniczeniami wynikającymi z § 13 i 14 Regulaminu.

2. Dane dotyczące funkcjonalności świadczonych Usług Internetowych są następujące:

- a) w ramach Usług Internetowych nie są udostępniane połączenia z numerami alarmowymi;

b) Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, w szczególności dane związane z funkcjonalnością Usług Telekomunikacyjnych. Operator gromadzi wskazane informacje na czas przewidziany przepisami prawa w celu wykonania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.

c) informacje o procedurach wprowadzonych przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług oraz informacją o zagrożeniach w Sieci, Operator zamieszcza na stronie WWW.

d) Operator jest uprawniony podejmować odpowiednie działania w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług;

e) dane dotyczące jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia publikowane są przez Operatora na stronie WWW.

3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji mogą wynikać z:

a) rodzaju wykorzystywanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i jego oprogramowania, w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane:

- zmianą konfiguracji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez abonenta;
- instalacją przez abonenta oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub przez Operatora;
- brakiem przeznaczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do korzystania z dostępnej technologii;
- brakiem możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego na urządzeniu oprogramowania;
- parametrami technicznymi telekomunikacyjnego urządzenia końcowego

b) warunków transmisji w sieci Operatora w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez abonenta oraz uwarunkowań, o których mowa w § 4 RŚUT;

c) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji;

d) środków technicznych podejmowanych przez Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci oraz usług;

e) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Operatora;

f) nieprzestrzegania przez Abonenta obowiązków, o których mowa w § 14 oraz § 16 RŚUT;

4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji są określone w Cenniku, Umowie lub na stronie WWW Operatora, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.

5. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

6. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą Internetową, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Zawarta tam informacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej stanowi wypełnienie obowiązku prawnego wskazanego w art. 62 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243).

## § 27

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych, mogących mieć

wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.  
2. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.

## **§ 28**

Informacje o usługach świadczonych przez Operatora dostępne są na jego stronie internetowej.

## **§ 29**

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie lub Umowie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy Prawo telekomunikacyjne.