

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI/TRĘŚCI CYFROWYCH

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia Usług/Treści cyfrowych, przez Firmę MMnet Bałut Marcin S.K.A, zwany dalej "Regulaminem", określa zakres i warunki świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez MMnet Bałut Marcin S.K.A z siedzibą w Pogórskiej Woli. Regulamin doręczany jest Abonentowi przy zawarciu Umowy w formie dokumentowej, a także dostępny jest na stronie internetowej Operatora. Odniesienie do Umowy lub Abonenta w Regulaminie dotyczy Umowy lub Abonenta w zakresie świadczenia usług komunikacji elektronicznej MMnet Bałut Marcin S.K.A.
2. Ilekcć w Regulaminie użyto podanych niżej słów lub zwrotów pisanych z wielkiej litery, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu:
 - a. **Operator** - firma działająca pod nazwą MMnet Bałut Marcin S.K.A z siedzibą w Pogórskiej Woli 172K (33-152 Pogórska Wola), będąca dostawcą usług (w tym publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej) oraz operatorem w rozumieniu przepisów regulujących działalność w dziedzinie komunikacji elektronicznej;
 - b. **Abonent** - osoba fizyczna, prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej działająca zgodnie z przepisami prawa, jest Stroną Umowy zawartej z Operatorem;
 - c. **Umowa** - umowa zawarta z Abonentem w formie dokumentowej, na podstawie, której Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi objęte Umową, a Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności za te Usługi;
 - d. **Miesiąc Obrahunkowy** - okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym Operator świadczy Usługę;
 - e. **Abonament** - cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do Sieci Operatora i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość określona została w Umowie;
 - f. **Cennik** - wykaz Usług telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania dołączony do Umowy; Cennik jest doręczany Abonentowi w formie dokumentowej przy zawieraniu Umowy, dostępny jest także na stronie internetowej Operatora;
 - g. **Instalacja** - zdarzenie nadzwyczajne w lokalu Abonenta poprzez dostarczenie Usług objętych Umową do Przyłącza Abonenckiego; obejmuje ona również wykonanie niezbędnych prac związanych z jego doprowadzeniem; Instalacja podlega jednorazowej, bezzwrotnej opłacie zgodnie z Umową oraz Cennikiem;
 - h. **Przyłącze Abonenckie** - końcowa część Sieci Operatora doprowadzona do lokalu Abonenta;
 - i. **Awaria** - brak lub pogorszenie odbioru zakłócające korzystanie z Usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora lub spowodowane przez Siły Wyższe;/i>
 - j. **Sila Wyższa** - zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności, np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej;
 - k. **Sieć Operatora** - zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do realizacji Usługi;
 - l. **Usługa Internetowa** - usługa Szerokopasmowego Dostępu do Internetu polegająca na transmisji danych przez Sieć Operatora do innych sieci, w szczególności do Sieci Internet;
 - m. **Usługa Telefoniczna** - usługa Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej/Mobilnej VoIP Firmy MMnet Bałut Marcin S.K.A polegająca na transmisji głosu, po jego przetworzeniu na postać pakietów IP, poprzez Sieć Operatora do innych sieci;
 - n. **Konto Email** - konto poczty elektronicznej o adresie wskazanym przez Abonenta na zamówieniu Usługi, służące do korespondencji z Operatorem.
 - o. **Prędkość deklarowana**- mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablówym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Dostawcę Usług w niniejszym Regulaminie, w Informacjach Przedumownych, Umowie, reklamach i różnego rodzaju materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej. Wartości Prędkości Deklarowanej zostały określone w Umowie.
 - p. **Prędkość maksymalna**- mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablówym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w niniejszym Regulaminie, w Informacjach Przedumownych na Stronie WWW. Uzyskanie Prędkości Maksymalnej przez Abonenta jest możliwe przynajmniej raz na dobę, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Wartości Prędkości Maksymalnej zostały określone w Umowie.
 - q. **Prędkość minimalna**- mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablówym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w niniejszym Regulaminie, w Informacjach Przedumownych, na Stronie WWW, którą Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej.
 - r. **Prędkość zwykle dostępna**- mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablówym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w niniejszym Regulaminie, w Informacjach Przedumownych, na Stronie WWW. Prędkość Zwykle Dostępna stanowi wartość nie mniejsza niż 70% Prędkości Maksymalnej

§2. Warunki świadczenia usług.

1. Operator gwarantuje Abonentowi świadczenie Usług:
 - a. internetowych, czyli dostęp do Usługi poprzez łącze wykonane w standardzie Ethernet 10/100/1000 MBit/s, Światłowodowym GPON
 - b. telefonicznych,
 - c. IPTV,
 - d. telefonii komórkowej.
2. Operator świadczy Usługi w zasięgu Sieci Operatora i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
3. Operator świadczy Usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania Sieci Operatora. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, konserwacją, naprawami oraz testowaniem sprzętu informatycznego. Operator gwarantuje, że długość przerw technicznych nie będzie większa niż 5% całkowitego czasu pracy łącza w danym Miesiącu Obrahunkowym.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Przyłącza, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet,
 - b. nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi Internetu uniemożliwiające transfer danych, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym w szczególności z powodu zainfekowania Sprzętu Odbiorczego złośliwym oprogramowaniem, nieprawidłowej konfiguracji Sprzętu Odbiorczego, zakłóceń występujących w Lokalu, niespodowodanych przez Operator, jego instalacje lub urządzenia,
 - c. nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi Internetu związane z ograniczeniami Sprzętu Odbiorczego niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych określonych przez Operatora,
 - d. utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu, będące wynikiem właściwości technicznych Urządzenia Abonenckiego niezbędnego do korzystania z tego rodzaju Usługi, określonych w specyfikacji technicznej producenta tego urządzenia
 - e. zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich,
 - f. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie m.in. za pomocą kart kredytowych, kodów
5. Operator w ramach świadczonej Usługi Internetu nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.
6. Na Usługę Internetu, oprócz Prędkości pobierania i wysyłania danych, wynikających z Umowy zawartej z Abonentem, mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Parametry wskazane w zdaniu poprzednim są nierozdzielnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych. Wymienione w zdaniu pierwszym parametry mogą wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki

- poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na przykład na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnienia pakietów, podczas gdy na usługę strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach, przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej oraz przerywanie odtwarzania treści wideo.
7. Oprócz czynników uzależnionych od Operatora, a wynikających z zarządzania Siecią na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry (określone w §2 pkt 6) uzyskiwane przez Abonenta dla Usługi Internetu, dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Operator nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców (innych niż Operator) tych treści, aplikacji i usług występujące na ich serwerach.
8. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane ze Sprzętem Odbiorczym (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, czułość Sprzętu, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji tego Sprzętu (np. zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowlę, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).
9. Poza uwarunkowaniami dla technologii Wi-Fi, wymienionymi w punkcie poprzedzającym, prędkości dla połączeń realizowanych w technologii Wi-Fi mogą odbiegać od Maksymalnych, Zwykłych Dostępnych oraz Minimalnych prędkości uzyskiwanych przy podłączeniu Sprzętu Odbiorczego przez połączenie kablowe, ze względu na ograniczenia związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej Wi-Fi (standardy IEEE 802.11a, b, g, n, ac, ax).
10. Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak pora korzystania z Usługi Internetu związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników internetu. Podobnym czynnikiem mogącym mieć wpływ na prędkość oraz jakość innych parametrów, występującym w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług, może być nagły wzrost popularności danej treści, aplikacji czy usługi.
11. Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi Internetu oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi Internetu ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi Internetu. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi Internetu z wielu Sprzętów Odbiorczych lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych Sprzętach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych Sprzętów, treści, aplikacji i usług.
12. Dla realizowanych przez Abonenta połączeń internetowych, w których uczestniczy duża ilość urządzeń uczestniczących w przekazywaniu sygnału oraz duża ilość poszczególnych odcinków sieci wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów może być pogarszana przez każde z ww. urządzeń lub odcinków sieci, przy czym Operator nie ma wpływu na te czynniki w związku z rozproszonym zarządzaniem globalną siecią Internetu. Podobne objawy pogorszenia parametrów mogą występować w razie wystąpienia istotnych awarii globalnych, szkieletowych odcinków sieci internetowej (np. uszkodzenie połączeń międzykontynentalnych) lub awarii istotnych urządzeń świadczących kluczowe dla działania internetu usługi (np. awaria globalnych serwerów DNS).
13. Nawet znaczne odstępstwa od Maksymalnych (Deklarowanych) Prędkości pobierania i wysyłania danych co do zasady nie powodują pozbawienia prawa do uzyskania dostępu do danych informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Sprzętu Odbiorczego, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub Operatora, czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści, aplikacji lub usługi. Takie ograniczenie lub pozbawienie praw może występować tylko w przypadku spadku prędkości do bardzo niskich wartości, w przypadku Awarii urządzeń i/lub Sieci Operatora, czy innych podmiotów lub gdy indywidualny dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Operator) uzależnił na podstawie osobnych warunków – ze względów formalnych lub technologicznych – uzyskanie praw określonych powyżej od osiągnięcia określonych przez niego w tych warunkach prędkości (np. uzależnienie dostępu do serwera gier od uzyskania odpowiednich wartości prędkości).
14. Znaczne odstępstwa od wymienionych w poprzednim punkcie prędkości mogą wpływać na jakość dostępu do danych, informacji i treści, jakość ich rozpowszechniania, jakość działania aplikacji lub usług oraz jakość udostępniania, głównie poprzez wydłużenie czasu dostępu i pogorszenie ogólnej jakości innych parametrów, z tym zastrzeżeniem, że taka sytuacja może mieć miejsce głównie jeśli dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Operator) przewidział minimalne wymagania dotyczące prędkości na poziomie wyższym niż prędkości uzyskiwane w wyniku wystąpienia znacznych odstępstw od prędkości wymienionych w zdaniu pierwszym (np. uzależnienie jakości dostępu do treści wideo od odpowiedniego poziomu prędkości).
15. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu pod względem prędkości a wykonaniem zgodnie z warunkami przyjętymi w Umowie i jej Warunkach, w tym w Regulaminie oraz w Regulaminie Szczegółowym, lub w przypadku stałych i regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem pod względem innych parametrów a wykonaniem zgodnym z powszechnie osiąganą dla danych kategorii treści, aplikacji i usług wartością tych innych parametrów Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie zgodnym z zapisami Regulaminu (§ 8 pkt. 1 - 17). Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem a Operatorem mogą być prowadzone zgodnie z zasadą określoną w §8 punkcie 15 Regulaminu. Poza powyższym Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. W ramach wymienionych powyżej środków prawnych Abonentowi przysługuje roszczenie o przywrócenie świadczenia Usługi Internetu w oparciu o parametry zgodne z Warunkami Umowy, roszczenie o zwrot opłat (zgodnie z §10 pkt. 5 Regulaminu) oraz o odszkodowanie (zgodnie z §10 pkt. 4 Regulaminu). Wyjątkowo, w sytuacji gdy Operator nie jest w stanie przywrócić świadczenia Usługi zgodnego z Warunkami Umowy lub powszechnie przyjętymi innymi parametrami dla określonych kategorii treści, aplikacji i usług, Abonent może wystąpić z roszczeniem o rozwiązanie Umowy za porozumieniem stron ze względu na te szczególne okoliczności. Operator każdorazowo podejmuje decyzję wobec zgłoszonych roszczeń indywidualnie, w oparciu o stan faktyczny i prawny w ramach postępowania, którego tryb został określony szczegółowo w Regulaminie.
16. W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Operator rekomenduje aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:
- a. pomiaru dokonuje się na Sprzęcie Odbiorczym podłączonym bezpośrednio do Urządzenia Abonenckiego poprzez odpowiednie połączenie kablowe
 - b. podczas dokonywania pomiaru do Urządzenia Abonenckiego nie mogą być podłączone żadne inne Sprzęty Odbiorcze korzystające z Usługi Internetu,
 - c. na Sprzęcie Odbiorczym, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe (np. svchost.exe dla systemu Windows) wykorzystujące Usługę Internetu,
 - d. na Sprzęcie Odbiorczym powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zaporę internetową, oprogramowanie typu VPN i podobne),
 - e. Sprzęt Odbiorczy powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),
 - f. karta sieciowa Sprzętu Odbiorczego, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem,
 - g. konfiguracja sprzętowa oraz programowa Sprzętu Odbiorczego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem,
 - h. Sprzęt Odbiorczy, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania internetu,
 - i. ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczającymi przez Operatora i pobranymi automatycznie przez usługę DHCP z serwera Operatora,
 - j. w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,
 - k. do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie Sprzętowi Odbiorczemu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Operatora, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi Internetu.
 - l. Sprzęt Odbiorczy na którym dokonywany jest pomiar w przypadku urządzenia z możliwością zasilania baterijnego powinien mieć podłączony zasilacz sieciowy AC,
 - m. w przypadku dokonywania pomiarów prędkości deklarowanych do 2 Gb/s warunkiem jest połączenie kablowe do Urządzenia Abonenckiego oraz połączenie Sprzętu Odbiorczego spełniające Minimalne wymagania sprzętowe i programowe, na którym dokonywany jest pomiar jednocześnie przez Wi-Fi oraz kabel ethernetowy.
 - n. Operator zaleca, aby pomiary łączy o przepustowości powyżej 300 Mb/s wykonywane były na komputerach w aplikacji tzw. desktop czyli instalowanej bezpośrednio w systemie operacyjnym. Taka aplikacja wykorzystuje zasoby systemu operacyjnego (procesor, pamięć) dużo lepiej niż aplikacja webowa, dzięki czemu potrafi uzyskać bardziej miarodajne wyniki pomiarów. W przypadku technologii XGS-PON pomiar prędkości łączy dokonujemy wyłącznie w oparciu o aplikację desktopową.
- Spełnienie niektórych z powyższych wymogów może wymagać od Abonenta zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego - bezpiecznego czy zgodnego z oczekiwaniami Abonenta stanu. Operator nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości
17. Szczegółowe wyjaśnienia dotyczące: charakterystyki poszczególnych usług i ich rodzajów; wpływu różnego rodzaju czynników na parametry prędkości i inne parametry Usługi

- Internetu; sposoby i wymagania oraz wytyczne dotyczące dokonywania przez Abonenta pomiarów parametrów Usługi Internetu – dostępne są na Stronie WWW Operatora.
18. Prędkość pobierania oraz wysyłania danych przez pojedynczy Sprzęt Odbiorczy może być ograniczona przez prędkość pojedynczego portu Urządzenia Abonenckiego, do którego podłączony jest ten Sprzęt Odbiorczy. W szczególności dotyczy to prędkości deklarowanych 1 Gb oraz wyższych. Uzyskanie w wyżej wymienionej sytuacji Prędkości Maksymalnych, Prędkości Minimalnych oraz Zwykłe Dostępnych zdefiniowanych dla całej Usługi może być możliwe tylko w przypadku podłączenia większej liczby Sprzętów Odbiorczych podłączonych do osobnych portów ethernetowych. Ze względu na powyższe ograniczenia testy prędkości całej Usługi przeprowadzone na jednym Sprzęcie Odbiorczym mogą być niemiernodajne. Operator informuje, że rzeczywiste prędkości możliwe do osiągnięcia na jednym porcie 1 Gb w praktyce wynoszą ~940 Mb/s, na jednym porcie 2,5 Gb w praktyce wynoszą 2,2 Gb/s, a na jednym porcie 10 Gb w praktyce wynoszą 8,1 Gb/s.
 19. W przypadku zmiany Operatora, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Zmiana operatora następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem w Umowie. Zmiana Operatora Internetu nie może powodować przerwy w jej świadczeniu dłuższej niż 1 dzień roboczy.
 20. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Abonent określa tryb zmiany, wybierając jedną z poniższych opcji:
 - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym operatorem tej Usługi,
 - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym operatorem tej Usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
 - c. na koniec Okresu Zobowiązania lub okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym Operatorem dostępu do Internetu.
 21. W przypadku wyboru przez Abonenta trybu zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu bez dochowania terminów wypowiedzenia wskazanych w §2 pkt 20 Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu Operatorowi w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy. Dodatkowo, w przypadku jeśli przy wyborze którejkolwiek z opcji wskazanych w §2 pkt. 20 niniejszego Regulaminu Abonent rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Zobowiązania, Operator będzie dochodził odszkodowania na zasadach przewidzianych w §2 pkt. 20 Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych.
 22. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym Operatorem dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia tej Usługi przez nowego operatora. Nowy Operator dostępu do Internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku
 23. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego Operatora dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie wskazanym w Umowie, o której mowa w §2 pkt. 20, dotychczasowy Operator dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie tej Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego Operatora. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego Operatora tej Usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia wskazanego w Umowie z nowym Operatorem Usługi dostępu do Internetu:
 - a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym Operatorem Usługi dostępu do Internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,
 - b. umowę z nowym Operatorem Usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą
- o czym dotychczasowy Operator Usługi informuje abonenta.
 24. Jeżeli nie doszło do zmiany Operatora Usługi dostępu do Internetu w terminie wskazanym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego Operatora usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany Operatora Usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 Prawa komunikacji elektronicznej. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu aktywacji Usługi dostępu do Internetu wskazanego w Umowie do dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi przez nowego Operatora lub upływu terminu, o którym mowa w §2 pkt.23 zd. drugie niniejszego Regulaminu.
 25. W przypadku gdy opóźnienie, o którym mowa w §2 pkt. 24 nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego Operatora Usługi dostępu do Internetu, Operatorowi temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia

§3. Warunki zawarcia i rozwiązania umowy, odstąpienia od umowy

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci lub dostarczać Usługi/Treści Cyfrowe zgodnie z Umową, Cennikiem, Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy, Cennika, Regulaminu.
2. Umowa w zakresie usług, w tym komunikacji elektronicznej, zostaje zawarta w formie dokumentowej po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w regulaminie. Umowa zawarta jest z dniem jej podpisania lub akceptacji jej warunków w przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej.
3. Operator dopuszcza zawarcie Umowy za Pomocą Środków Porozumiewania się na Odległość.
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. spełnienia warunków określonych Regulaminem,
 - b. dostarczenia przez zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy,
 - c. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
 - d. zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
5. Operator zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usługi lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia Umowy oraz w przypadku, gdyby zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki umów zawartych z nadawcami programów radiowych lub telewizyjnych
6. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane pisemnym imiennym pełnomocnictwem.
7. Abonent zawiera Umowę osobiście. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (np. aktualny odpis z KRS, aktualny odpis z Ewidencji Działalności Gospodarczej).
8. Abonent będący osobą fizyczną powinien przy zawieraniu Umowy uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument potwierdzający tożsamość (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny dokument zaakceptowany przez Przedstawiciela Operatora).
9. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane:
 - a. imię/imiiona, nazwisko/nazwiska, adres zamieszkania/adres do korespondencji oraz numer ewidencyjny PESEL/seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość - w przypadku osoby fizycznej,
 - b. nazwę firmy przedsiębiorcy/jednostki organizacyjnej, adres siedziby/adres do korespondencji, numer NIP, numer REGON oraz inne dane objęte wpisem do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej - w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej,
10. Operator może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli zamawiający nie posiada tytułu prawnego do Lokalu
11. Zmiana danych Abonenta będącego Konsumentem zawartych w Umowie powinna nastąpić poprzez złożenie oświadczenia o zmianie danych w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany.
12. Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku przez Abonenta niebędącego Konsumentem wszelką korespondencję nadaną przez Operatora na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo dostarczoną.
13. Abonent będący konsumentem, zawierający Umowę poza lokalem Operatora lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość ma prawo do odstąpienia od Umowy (w zakresie danej Usługi lub Usługi/Treści Cyfrowej) w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem kosztów określonych w punkcie §3 pkt 19. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy
14. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonent może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
15. Abonent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy również drogą elektroniczną, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od Umowy, którego wzór stanowi załącznik do Regulaminu i przesłanie na adres wypowiedzenie@mnet.com.pl,

16. Operator niezwłocznie przesyła Abonentowi na Trwałym Nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, złożonego w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
17. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonent obowiązany jest do zwrotu Urządzeń Abonenckich udostępnionych Abonentowi przez Operatora w związku z zawartą Umową na swój koszt, w terminie 7 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
18. Jeżeli na wyraźne żądanie Abonenta wykonywanie usługi, w tym Usługi komunikacji elektronicznej, ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operatora wymaga od Abonenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie wraz z oświadczeniem, że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od umowy z chwilą jej pełnego wykonania. Żądanie powyższe odbierane jest na Trwałym Nośniku.
19. Z chwilą złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zawartej po za lokalem Operatora lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w ciągu 14 dni od jej zawarcia, Abonent zobowiązany jest pokryć koszty wykonania przyłącza abonenckiego zgodnie z Cennikiem.
20. Każda ze stron ma prawo rozwiązania Umowy z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Operatora może nastąpić z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Dla Umów zawartych z Okresem Zobowiązania, w Okresie Zobowiązania termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Dla Umów zawartych na czas nieokreślony lub po zakończeniu Okresu Zobowiązania okres wypowiedzenia biegnie od dnia, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Datą nadającą bieg terminowi jest data wpływu wypowiedzenia do siedziby Operatora lub Biura Obsługi Klienta. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie, elektronicznie lub w formie dokumentowej na adres: wypowiedzenie@mmnet.com.pl. Pismo składane przez Abonenta powinno zostać przesłane na adres siedziby Operatora lub Biura Obsługi Klienta, których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Operatora.
21. Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem Okresu Zobowiązania. Odszkodowanie to nie może przekroczyć sumy należnych Operatorowi opłat abonamentowych za świadczone Usługi, za okres od dnia rozwiązania umowy do dnia upływu Okresu Zobowiązania. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych.
22. Umowa wygasa w przypadku:
 - a. śmierci Abonenta albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
 - b. likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Operatora (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Operatora w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),
 - c. utraty przez Operatora uprawnień do świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Operatora w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy)
23. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usługi, w tym w zakresie Usług Dodatkowych, w przypadku stwierdzenia korzystania z Usługi lub Usług Dodatkowych niezgodnego z prawem lub Warunkami Umowy, w tym również określonymi w Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub odrębnym regulaminie Usług Dodatkowych

§4. Instalacja przyłącza

1. Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie i Regulaminach Szczegółowych dla danej Usługi.
2. Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo Abonenckie.
3. Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabla.
4. Operator zobowiązuje się do montażu Przyłącza w Lokalu zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
5. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w umówionym terminie.
6. Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu Abonenta w celu udostępnienia miejsca na Instalację Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego.
7. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
8. Prawidłowe wykonanie Instalacji i odbiór Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien potwierdzić własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora dokumencie. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi.
9. Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, montażu dodatkowych Gniazd Abonenckich, a także usuwania Awarii upoważnione są wyłącznie służby techniczne Operatora.
10. Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
11. Abonent powinien korzystać z Usług świadczonych przez Operatora w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.

§5. Zasady korzystania z udostępnionych urządzeń abonenckich

1. Jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Usługi lub Usługi Dodatkowej, Operator udostępnia Abonentowi, na zasadach określonych w Regulaminie, Urządzenia Abonenckie określone w Protokole Zdawczo-Odbiorczym, stanowiącym integralną część Umowy. Za udostępnienie Urządzenia Abonenckiego może być naliczana opłata określona w Umowie.
 2. Urządzenie Abonenckie, jeżeli w Umowie nie zostało to określone inaczej, stanowi własność Operatora. Abonent ma prawo używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy.
 3. Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Operatora i o numerach seryjnych znanych Operatorowi. W przypadku Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, Operator dopuszcza korzystanie przez Abonenta z własnego modemu.
 4. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania ani dysponowania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.
 5. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie niepogorszonym, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w Urządzeniu Abonenckim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, ani sprzętowych) niezleconych przez Operatora. Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy niezwłocznie zgłaszać Operatorowi.
 6. Abonent nie ma prawa łamać zabezpieczeń. Abonent obowiązany jest do zabezpieczania przed nieuprawnionym użyciem przez niepowołane podmioty udostępnionych przez Operatora haseł, loginów i innych danych umożliwiających korzystanie z Usług lub Usług Dodatkowych, w szczególności Numeru PIN i ponosić będzie wszelką odpowiedzialność wobec Operatora i innych podmiotów za udostępnienie tychże danych, choćby nieumyślnie, podmiotom niepowołanym.
 7. W przypadku naruszenia Warunków Umowy przez Abonenta, w tym również określonych w Regulaminie a w szczególności, gdy:
 - a. Abonent używa Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Operatora po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy,
 - b. Abonent używa Urządzeń Abonenckich nie przekazanych przez Operatora i o numerach seryjnych nie znanych Operatorowi, z wyjątkiem Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego, o której Operator dopuszcza korzystanie przez Abonenta z własnego modemu,
 - c. Abonent udostępnia Urządzenia Abonenckie (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim,
 - d. Abonent korzysta z Urządzenia Abonenckiego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego pogorszenie, przekraczający zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,
 - e. Abonent w Urządzeniu Abonenckim dokonuje jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, sprzętowych) niezleconych przez Operatora,
- Operator może
- a. zawiesić świadczenie usługi
 - b. zablokować dostęp do usług lub usług dodatkowych.
- Operator uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego bez zachowania obowiązku wcześniejszego powiadomienia Abonenta.
8. Przez podpisanie protokołu przekazania urządzeń, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług lub Usług Dodatkowych. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.
 9. Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:

- a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed przekazaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
 - b. odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z warunkami Umowy lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy Urządzenia Abonenckiego lub jego wymiany w wysokości określonej w Cenniku. O przypadku utraty bądź uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić Operatora w przeciągu 2 dni od uzyskania wiadomości o zaistnieniu zdarzenia, jednego z Kanałów Kontakt: Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny) lub Biura Obsługi Klienta, mailowy lub telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Operatora,
 - c. odpłatnie w sytuacji zmiany zakresu Usług lub Usług Dodatkowych wymagającej zmiany Urządzenia Abonenckiego, w wysokości określonej w Cenniku.
10. W przypadku niezwrócenia Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym terminie lub zwrotu uszkodzonego urządzenia Abonenckiego stosuje się przepisy art.288 kk i art 284 kk
11. Operator ma prawo do wprowadzenia lub wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania. Z powodu wprowadzenia lub wymiany Urządzenia Abonenckiego bądź też wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Operatora.

§7. Zgłaszanie usterek technicznych, zakres obsługi serwisowej

1. W celu realizacji Umowy Operator świadczy Abonentowi usługi serwisowe polegające na:
 - a. nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich i urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny,
 - b. okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach,
 - c. podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych,
 - d. asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Urządzenia Abonenckiego,
 - e. dokonywaniu w Lokalu czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Urządzenia Abonenckiego i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem,
2. Aktualny Cennik zawierający informacje o kosztach Usług Serwisowych dostępny jest na Stronie WWW Operatora Usług. Za usługi serwisowe, wymienione w §7 pkt.1 lit e oraz za Wezwanie Serwisanta, w tym Bezpłatne Wezwanie Serwisanta będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
3. Operator zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym czasie.
4. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu lub innym miejscu kontrolowanym przez Abonenta, pod rygorem Zawieszenia Świadczenia Usług.
5. Awarie powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wynikające choćby z nieumyślnego działania Abonenta będą usuwane na jego koszt
6. Zapytania dotyczące Usługi serwisowej oraz zgłoszenia Awarii Usług mogą być dokonywane przez Abonenta za pomocą dedykowanych dla tej sytuacji Kanałów Kontakt, tj. Biura Obsługi Klienta (poprzez kontakt mailowy lub telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Operatora.
7. Poinformowanie Operatora o zauważonej Awarii nie wyklucza możliwości jednoczesnego złożenia reklamacji z tytułu nienależytego świadczenia usługi w tym Usługi komunikacji elektronicznej.
8. Celem skutecznego dokonania diagnozy i niezwłocznego usunięcia Awarii zaleca się zgłaszanie stwierdzonej Awarii z miejsca świadczenia Usługi. Nie wyklucza to możliwości zgłaszania Awarii z innego miejsca.
9. W celu świadczenia usług serwisowych Abonent obowiązany jest udzielić Operatorowi w niezbędnym zakresie informacji dotyczących m.in.: numeru klienta (numeru Umowy), numeru seryjnego, numeru oprogramowania, rodzaju dekodera telewizji cyfrowej, MAC adresu modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i liczby sprzętu zainstalowanego w Lokalu.
10. Dokonywanie przez Operatora konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość.
11. O planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony za pośrednictwem przynajmniej jednego z Kanałów Kontakt, tj.:
 - a. Strony WWW Operatora,
 - b. poczty elektronicznej,
 - c. konta w Socjal mediach

§8. Postępowanie reklamacyjne

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania
2. Reklamacje mogą dotyczyć:
 - a. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w tym niezapewnienia właściwej jakości świadczonych usług (minimalnej jakości Usług),
 - b. nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku
 - c. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi
3. Reklamację wnosi się:
 - a. w formie pisemnej na adres Operatora;
 - b. telefonicznie;
 - c. na adres poczty elektronicznej serwis@mmnet.com.pl.
4. Reklamacja usługi komunikacji elektronicznej lub fakultatywnego obciążania rachunku zawiera w szczególności:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e. datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Reklamacja Usługi/Treści Cyfrowej powinna zawierać następujące informacje:
 - a. imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. Numer ID nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca Zakończenia Sieci (jeżeli dotyczy),
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
6. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych odpowiednio w §8 pkt 4 i 5, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 14 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie 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 §8 pkt 4. lit. f, 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 wniesienia reklamacji Usługi komunikacji elektronicznej telefonicznie, korespondencyjnie lub drogą elektroniczną Operator potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku nadania odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. Reklamacja Usługi komunikacji elektronicznej może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego określonego w Umowie, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku/faktury zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, oczym Operator powiadamia niezwłocznie Abonenta.
10. W przypadku uznania reklamacji, Operator rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie do dokonania rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Odszkodowanie lub zwrot innej należności zostanie wykonany w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Operatora, w przypadku istnienia zaległości, kwota odszkodowania lub innej należności będzie w pierwszej kolejności zaliczona na poczet ich uregulowania.
11. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć:
 - a. reklamację Usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji
 - b. reklamację Usługi Dodatkowej, niebędącej usługą komunikacji elektronicznej w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, niemniej za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu lub w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację jedynie w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Dodatkowo w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
13. Jeżeli reklamujący 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 reklamującego do złożenia reklamacji. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi dotyczące obowiązkowego zakresu informacji zawartych w potwierdzeniu przyjęcia reklamacji oraz w odpowiedzi na reklamację, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
14. W przypadku, gdy Operator nie uznał reklamacji w całości lub w części w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska; odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku udzielania odpowiedzi na papierze.
15. Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie i wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym konsumentem, a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:
 - a. Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług komunikacji elektronicznej - strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl, lub
 - b. Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą komunikacji elektronicznej - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4685 Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo komunikacji elektronicznej (art. 383-385) w zakresie Usług komunikacji elektronicznej, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.
16. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji
 - c. powołanie podstawy prawnej,
 - d. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - e. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,
 - f. 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 postępowaniu w sprawie pozasądowych metod rozpatrywania sporów,
 - g. dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt z Operatorem w sprawie reklamacji, w skład których wchodzi co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej lub alternatywnie dla adresu poczty elektronicznej inne narzędzie Operatora, które umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników.
17. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w §8 pkt 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa 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. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
18. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje Abonentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§9. Zmiany po stronie Abonenta, zawieszenie świadczenia usług

1. W przypadku zbycia Lokalu przez Abonenta lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w inny sposób, Abonent może pod warunkiem otrzymania zgody Operatora przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do Lokalu, poprzez podpisanie umowy cesji, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia zbycia Lokalu lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w inny sposób. Umowa cesji musi jednoznacznie wskazywać, która ze stron Umowy ponosi opłatę cennikową za cesję oraz zawierać oświadczenie cesjonariusza, że od dnia wejścia w życie postanowień cesji dobrowolnie wstępuje we wszelkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy. W przypadku nieprzejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę Lokalu, Umowa może być rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym w Regulaminie.
2. W przypadku opóźnienia Abonenta z uiszczeniem należności wobec Operatora przez okres dłuższy niż 30 dni od daty wymagalności i braku dokonania wpłaty należności, Operator ma prawo ograniczenia świadczenia usług wobec Abonenta, za uprzednim powiadomieniem Abonenta przez Operatora o takim zamiarze, w terminie 7 dni od doręczenia tego powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa wyżej, Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustalą przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z

winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności. W takim przypadku Abonent zobowiązany będzie do zapłaty zaległych należności oraz odszkodowania, o którym mowa w pkt. 3 i 4 pkt 21 Regulaminu, o ile Umowa została zawarta na z Okresem Zobowiązania. Powiadomienia, o których mowa w niniejszym punkcie, Operator wysyła do Abonenta na trwałym nośniku (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej i innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami). W przypadku Zawieszenia Świadczenia Usługi zobowiązania ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 301 Prawo komunikacji elektronicznej. Jeżeli przed złożeniem Abonentowi przez Operatora wypowiedzenia Umowy Abonent ureguluje całość zaległej należności wraz z należnymi odsetkami, Operator wznowi świadczenie usług na rzecz Abonenta w terminie 3 dni od dnia otrzymania płatności.

3. Operator na wniosek Abonenta dokonuje Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy. Wniosek o Zawieszenie Usługi winien być zgłoszony do Biura Obsługi Klienta lub siedziby Operatora. Za Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta pobierana jest opłata wynikająca z Cennika. W okresie Zawieszenia Świadczenia Usługi Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczania na rzecz Operatora opłat wymienionych w Rozdział II pkt 3. lit. c., d., e. i f. Ogólnych Warunków Umowy. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku niezalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Operatora.
4. Zawieszenie Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić tylko dwa razy w okresie 12 kolejnych miesięcy, przy czym okres pomiędzy kolejnymi zawieszeniami nie może być krótszy niż 3 Okresy Rozliczeniowe

§10.Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych lub odrębnych regulaminach Usług Dodatkowych oraz właściwych przepisach prawa, w szczególności Prawie komunikacji elektronicznej, Ustawie o prawach konsumenta oraz Kodeksie cywilnym.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak Usług oraz Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych, nienależytą jakość sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub jego całkowity brak lub szkody po stronie Abonenta, wynikające z:
 - a. przyczyn niezależnych od Operatora, takich jak: Siła Wyższa, działalność osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności,
 - b. nielegalnego lub niezgodnego z Umową, Regulaminem, Regulaminem Szczegółowym lub odrębnym regulaminem Usługi Dodatkowej korzystania z Sieci, Usług, Usług Dodatkowych lub Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych,
 - c. uszkodzeń powstałych z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
 - d. wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego/Środowiska Cyfrowego Abonenta lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,
 - e. niewykonania przez Abonenta obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności w odpowiednim czasie Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej z Umową, wynika z cech Środowiska Cyfrowego Abonenta.
 - f. braku zasilania energetycznego w miejscu świadczenia Usługi (w lokalu Abonenta),
 - g. uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego z winy Abonenta do czasu przywrócenia jego poprawnego działania.
3. W przypadku konieczności przystosowania Sprzętu Odbiorczego Abonenta do przyłączenia do Gniazda Abonenckiego/Urządzenia Abonenckiego lub konfiguracji wykraczającej poza czynności konieczne do prawidłowej aktywacji usług, Abonent ponosi koszty określone w Cenniku.
4. Operator gwarantuje minimalne poziomy jakości usług dotyczące terminu uruchomienia usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, oraz ciągłości świadczenia usługi, a także poprawności faktur. W przypadku:
 - a. niedotrzymania terminu uruchomienia usługi, w tym czasu wstępnego przyłączenia, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
 - b. niezachowania ciągłości świadczenia usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu usług, w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, bądź w wysokości 1/30 należnej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej w przypadku, gdy okres Świadczenia usług na rzecz Abonenta był krótszy niż 3 pełne Okresy Rozliczeniowe.
 - c. niezachowania wskaźnika poprawności faktur z ostatnich 6 miesięcy, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy stwierdzony błąd, dotyczący prawidłowo naliczonej należności, w wysokości 1/10 różnicy pomiędzy błędnie naliczoną wysokością Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej a prawidłową wysokością Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich sześciu Okresów Rozliczeniowych.
 - d. gdy Operator nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
5. Niezależnie od ewentualnego odszkodowania, o którym mowa w §10 pkt 4, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi trwająca łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej cały miesiąc, zwracana jest cała Opłata Abonamentowa i Opłata Powiązana.
6. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w §8, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Operatora za pomocą jednego z Kanałów Kontakt, chyba że mimo braku zawiadomienia Operatora o Awarii wiedział. Wpłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.
7. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych (za wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu), a warunkami określonymi w Umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z tytułu nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć ją z winy Operatora. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w §3 pkt. 21 Regulaminu, a wypowiedzenie rozciąga się na wszystkie Usługi objęte Ofertą Wiązaną.
8. Jeżeli Usługa/Treść Cyfrowa jest niezgodna z Umową, Abonent może żądać doprowadzenia jej do zgodności z Umową. Operator może odmówić doprowadzenia Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jeżeli jest to niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów.
9. Niezależnie od postanowień §10 pkt. 8, jeżeli Treść Cyfrowa lub Usługa Cyfrowa są niezgodnie z Umową, Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
 - a. doprowadzenie Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów ze strony Operatora;
 - b. Operator nie doprowadził Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową mimo zgłoszenia nieprawidłowości przez Abonenta;
 - c. brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić Usługę/Treść Cyfrową do zgodności z Umową;
 - d. brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny lub odstąpienie od Umowy bez uprzedniego wzywania Operatora do doprowadzenia tej Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową
 - e. z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Operator nie doprowadzi Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Abonenta.
- Roszczenie o odstąpienie od Umowy nie przysługuje, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa jest dostarczana w ramach Opłaty, w tym Abonamentowej, a brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest nieistotny.
10. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa nie została dostarczona w terminie, a Operator nie dostarczy jej niezwłocznie lub w terminie dodatkowo wyznaczonym przez Abonenta. Abonent może odstąpić od Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
 - a. Operator oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi/Treści Cyfrowej, lub
 - b. Operator i Abonent uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi/Treści Cyfrowej miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Operator nie dostarczył jej w tym terminie.
11. Zwrot należności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji Usługi/ Treści Cyfrowej następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

§11.Tajemnica komunikacji elektronicznej

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta, informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego oraz treści indywidualnych komunikatów w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem przypadków opisanych w §11 pkt.2 oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Operatora.
 3. Operator zastrzega sobie prawo do monitorowania Sieci oraz Urządzeń Abonenckich, w tym gromadzenia danych o lokalizacji urządzeń końcowych, zgodnie z zasadami zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator jest zobowiązany do zapewnienia warunków dostępu i utwalania oraz do udostępniania uprawnionym podmiotom, a także sądowi i prokuratorowi przetwarzanych przez siebie danych związanych z świadczoną Usługą.
 4. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.
-

§12.Postanowienia końcowe.

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa komunikacji elektronicznej, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r. dla Umów/Usług zawieranych/nabywanych od 10 listopada 2024 roku.

.....
Abonent
(Czytelnie imię i nazwisko)

.....
Operator