

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH FLY Mobile

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE

§ 1

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych FLY Mobile, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu mobilnego dostępu do sieci Internet, przez Dostawcę usług – HyperNET s.c., Harbutowice 249, 32-440 Sułkowice, NIP 6811982193, zarejestrowanego w CEIDG, adres korespondencyjny i Biura Obsługi Klienta: Baczyn 254, 34-211 Budzów, e-mail: biuro@hypernet.biz.pl, www.hypernet.biz.pl, telefon: 12-3127000, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE pod nr. 8619

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
- **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług przez udostępnienie Abonentowi Podstawowego lub Dodatkowego Pakietu Danych, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach;
- **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
- **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług;
- **Cenniki** – cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie mobilnego dostępu do Internetu w ramach usługi FLY Mobile – stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług
- **Doładowanie Limitu Danych** – zwiększenie Limitu Danych na zasadach określonych w Regulaminie oraz w Cenniku, w szczególności w przypadku wykorzystania Limitu Danych przyznanego przez Operatora w ramach Pakietu FLY Mobile, wybranego przez Abonenta, przez aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych;
- **EBOOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
- **Karta SIM** – karta mikroprocesorowa stanowiąca własność Dostawcy usług, przekazana Abonentowi umożliwiającą dostęp do Usługi mobilnego Internetu, z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK;
- **Limit Danych** – limit danych przesyłanych i odbieranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany przez Operatora w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu FLY Mobile, uwzględniający ponadto dokonane przez Operatora Doładowanie Limitu Danych, po wyczerpaniu którego korzystanie z Usługi mobilnego Internetu zostaje ograniczone.
- **Modem** – urządzenie techniczne umożliwiające świadczenie usługi mobilnego Internetu, sprzedawane na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie.
- **Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do

logowania się do EBOOK,

- **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- **Pakiet Danych** – zakres Usługi mobilnego Internetu, określony w Cenniku;
- **Podstawowy Pakiet Danych** – aktywowany na Karcie SIM na miesiąc od momentu aktywacji (tj. przykładowo Pakiet Danych aktywowany 10 dnia miesiąca będzie aktywny do końca 9 dnia następnego miesiąca), który odnawiany (aktywowany) jest automatycznie w kolejnych cyklach miesięcznych, zgodnych z powyższą definicją;
- **Dodatkowy Pakiet Danych** - oznacza jednorazowy Pakiet Danych aktywowany w dowolnym czasie, na Karcie SIM, na której jest aktywny Podstawowy Pakiet Danych. Rozliczanie dodatkowego Pakietu Danych ma miejsce od dnia jego aktywacji, jednakże nie wcześniej niż po wyczerpaniu limitu GB dostępnego w ramach danego Podstawowego Pakietu Danych;
- **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
- **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych FLY Mobile;
- **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki;
- **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem, tablet) sprzedane Abonentowi w związku ze świadczoną Usługą, na mocy postanowień Umowy;
- **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej lub elektronicznej za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www Dostawcy usług, jeśli Dostawca usług przewiduje i oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie;
- **Usługi** – łącznie Usługa mobilnego Internetu oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze mobilnego Internetu, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;
- **Usługa mobilnego Internetu** – usługa bezprzewodowego dostępu do sieci Internet, łącznie z Usługami Dodatkowymi, świadczona przez Operatora;
- **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiającą korzystanie z Usług;

- **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem RJ45, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług;
- **Zamawiający** – podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY DANYCH ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUG, W TYM USŁUGI DODATKOWE § 2

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Fly Mobile, na mocy której Dostawca usług, po dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, Usługę mobilnego Internetu a także ewentualnie Usługi Dodatkowe, jeśli Abonent z nich zamierza korzystać. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów Danych, w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrany przez Abonenta Pakiet Danych określony jest w treści Umowy.

2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.

3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Cennik obowiązujący u Dostawcy usług, oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta (pisemnie lub elektronicznie). Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz ze wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane są w BOK.

5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

6. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w EBOK.

7. Zamówienia na Pakiety Danych oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe lub Doładowanie Limitu Danych mogą być zgłaszane Dostawcy usług:

- telefonicznie,
- pisemnie,
- osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.

8. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Pakietów Danych i/lub dodatkowych opcji Usług i/lub Usług Dodatkowych.

9. Zmiana Pakietu Danych polegająca na zwiększeniu Limitu Danych i/lub dodatkowej opcji Usługi i/lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy

np. poprzez ich aktywację/dezaktywację za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Informacja o Usługach, w tym Pakietach Danych Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail. Świadczenie Usług w zmienionym Limicie Danych względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, pod warunkiem dokonania ich zmiany na nie krócej niż 5 dni przed zakończeniem danego Okresu Rozliczeniowego, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy, Strony rozumieją dzień zawarcia odpowiedniego Aneksu do Umowy, w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.

10. Abonent może dokonywać Doładowania Limitu Danych przez zakupienie Dodatkowych Pakietów Danych przez złożenie u Operatora zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych, w sposób wskazany w ust. 7 powyżej. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nastąpi w terminie nie dłuższym niż 3 Dni Robocze od dnia złożenia zamówienia na Dodatkowy Pakiet Danych. Aktywowanie Dodatkowego Pakietu Danych nie wymaga zmiany Umowy. Abonent jest związany złożonym zamówieniem na Dodatkowy Pakiet Danych nie może go cofnąć po jego dojeździe do adresata.

III JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG § 3

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach.

2. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Aktywacja może nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie oraz w Umowie (§ 4 ust.10 i 12).

5. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy.

6. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie.

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

8. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.

9. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji,

ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

10. Użytkownicy końcowi mają prawo – za pomocą usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

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

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

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

b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),

c. zapobiec groźącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

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

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

15. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających

się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §14-16 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub postępowania przed sądem polubownym w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.

16. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

17. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Cenniku. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

18. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.hypernet.biz.pl. W miarę rozwoju sieci Dostawca usług skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.hypernet.biz.pl

IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej bądź elektronicznej, jeśli Dostawca usług oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:

- a) w jego lokalu Biura Obsługi Klienta,
- b) poza jego lokalem BOK w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), o odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www.Dostawcy.uslug, jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.

3. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem Dostawcy usług lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o świadczenie Usług jest równoznaczne ze złożeniem jednocześnie

oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży Sprzętu, zawartej łącznie z Umową o świadczenie Usług. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił lub sprzedał Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

5. postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

§ 5.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- a) nazwisko i imiona,
- b) imiona rodziców,
- c) miejsce i data urodzenia,
- d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
- e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
- g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy.

2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
- c) weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, wedle procedury określonej na jego stronie internetowej.

4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie

elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego.

V. ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU, OGRODICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU

§ 6

1. Dostawca usług informuje, iż w przypadku zakupu Sprzętu, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Sprzętu.

2. W przypadku, gdy na zakupiony Sprzęt producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Sprzętu. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Sprzętu, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi). Informacji o kosztach usług serwisowych Sprzętu udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.

3. W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Sprzętu Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie przekazania Sprzętu, następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole przekazania Sprzętu, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po zapłacie ceny Sprzętu.

4. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

5. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.

6. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.

7. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o przekazany mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.

§ 7

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Sprzętu, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Sprzęcie oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Sprzętu, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

§ 8

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc. Okres Rozliczeniowy liczony jest od dnia dokonania Aktywacji Podstawowego Pakietu Danych dla danej Karty SIM.

2. Opłaty za Podstawowe Pakiety Danych rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.

3. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Cenniki, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie

promocji.

4. Abonenci przy podpisaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Aktywacji zobowiązani są do zapłaty opłaty aktywacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.

5. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.

6. Opłaty za Dodatkowe Pakiety Danych naliczane są za każde Doładowanie Limitu Danych o Dodatkowy Pakiet Danych, oraz doliczane są do faktury za Okres Rozliczeniowy w którym nastąpiło udostępnienie dla danej Karty SIM Dodatkowego Pakietu Danych.

7. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub Aktywowane.

8. Wykorzystanie Pakietów Danych dla danej Karty SIM w danym Okresie Rozliczeniowym rozliczana będzie w następującej kolejności:

a) Nocny pakiet danych (jeśli aktywny) – tylko w godzinach nocnych 1:00-8:00 [dla pakietów Internet 10GB + 100 GB (Noc) oraz Internet 25GB + 100 GB (Noc)],

b) Podstawowy Pakiet Danych,

d) Dodatkowy Pakiet Danych (jeśli był Aktywowany w danym Okresie Rozliczeniowym).

§ 9

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku bądź gotówką w kasie BOK Dostawcy usług.

2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z w terminie wynikającym z przekazanego Rachunku.

3. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).

4. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

VII. USŁUGA MOBILNEGO INTERNETU

§ 10

1. Abonent będzie informowany o stanie użycia Pakietu Danych za pomocą wiadomości SMS wysyłanych przez system na Kartę SIM Abonenta. Wiadomości będą wysyłane po wykorzystaniu 50%, 80% i 100% Limitu Danych przyznanych Abonentowi.

2. Dostawca usług w Cenniku określa maksymalną szybkość transferu oddzielnie dla każdego Pakietu, Limit Danych, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznawanego w ramach opłaty za Aktywację i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych (mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi mobilnego Internetu).

3. Limit Danych rozliczany jest odrębnie dla danej Karty SIM. Nowy Limit Danych przyznawany jest z pierwszym dniem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, nie zwiększa Limitu Danych przysługując Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe. Limit Danych niewykorzystany w trakcie Okresu Rozliczeniowego przyznany w wyniku Doładowania Limitu Danych, nie zwiększa Limitu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament za kolejne Okresy Rozliczeniowe i wygasa z dniem zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym został aktywowany Dodatkowy Limit Danych.

4. Z chwilą przekroczenia przez Abonenta Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty za Abonament lub uzyskanego w wyniku dokonania Doładowania Limitu Danych, prędkość przesyłu danych zostaje zmniejszona do prędkości poniżej 32 kbps, do czasu odpowiednio: odnowienia przez Dostawcę Podstawowego Pakietu Danych przysługującego Abonentowi w ramach opłaty za Abonament lub dokonania Doładowania Limitu Danych. Zasady rozliczania Limitu Danych, w tym powiększonego w ramach Doładowania Limitu Danych, określone są w niniejszym Regulaminie i Cenniku.

5. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Dostawca usług

niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Kartę SIM).

6. W przypadku wyczerpania Limitu Danych Abonent może Doładować Limit Danych.

7. Obciążenie Abonenta opłatą za Doładowanie Limitu Danych następuje z dołu, w fakturze VAT wystawionej za Okres Rozliczeniowy, w którym Operator wykonał Doładowanie Limitu Danych na zlecenie Abonenta. Rozliczenie stanu wykorzystania Doładowania Limitu Danych następuje w kolejności, licząc od najwcześniejszego Doładowania Limitu Danych, stosownie do daty Doładowania Limitu Danych.

8. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług, drogą telefoniczną na numer lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM.

9. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 8 powyżej, Dostawca usług niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi mobilnego Internetu, nie przerywając naliczania opłaty za Abonament. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w ust. 10 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.

10. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Operatora o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób karty SIM, Dostawca usług wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłaty za wydanie kolejnej karty SIM określa Cennik. Pełna Aktywacja kolejnej karty SIM i nowego numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 3 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi.

11. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą karty SIM Dostawcy usług, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi mobilnego Internetu.

12. Abonent zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z obowiązków wymienionych w ustępie 10 i 11, Dostawca usług uprawniony będzie, do rozwiązania Umowy Abonentkiej w przedmiocie świadczenia Usługi mobilnego Internetu, ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY

§ 12

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;

b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;

c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za

które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;

d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;

e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.

3. W razie przerwy w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za zawołanie, nieterminowe uruchomienie Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi

4. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.

5. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

IX. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA

§ 12

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

2. Abonentowi zabrania się kierowania do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Dostawcy usług, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych oraz udostępnienia Usługi mobilnego Internetu innym osobom, w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego.

3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

- naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
- rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
- działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
- dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
- rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
- rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
- korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:

- dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
 - zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegowych, zabezpieczających Sprzęt,
 - stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 do 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do

natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania określone są w Umowie.

X. USŁUGA SERWISOWA

§ 13

Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:

- bieżąca naprawę Usterek i Awarii Sieci,
- uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
- rozpatrywanie reklamacji,
- informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacje na temat Usług:

- pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
- osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.

4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

6. Wymiana Karty SIM następuje:

- nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Karcie SIM, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
- odpłatnie, w przypadku utraty Karty SIM, jej uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem nieprawidłowego używania Karty SIM i korzystania z Usług niezgodnie z warunkami Umowy i postanowieniami Regulaminu Świadczenia Usług Fly Mobile.

XI. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

§ 15

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu Aktywacji lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.

3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;

f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;

g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 15

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres,

b) informację o dniu złożenia reklamacji,

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,

f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na

papierze.

§ 16

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie <https://www.uke.gov.pl/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-konsumenckich-21203>

XII. OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ

§ 17

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja

2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz.827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

§ 18

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa – związana z przyznaniem ulg Abonentowi została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne Urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Regulaminie promocji lub Cennikach. Przepis ten stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulg Dostawca usług będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach nie promocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.

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

3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

4. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usługi mobilnego Internetu karta SIM i Numer MSISDN ulegają dezaktywacji, natomiast Limit Danych niewykorzystany przez Abonenta przepada, bez prawa żądania zwrotu odpowiednio: opłaty za Abonament lub/i opłaty za Doładowanie Limitu Danych.

§ 19

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są w § 12 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 20

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.

3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2017 r.

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

Data podpis Abonenta :