

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

### § 1 Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin jest integralną częścią umowy o świadczenie usług teleinformatycznych świadczonych przez firmę „PROTONET” 41-945 Piekary Śląskie ul. Powstańców Śląskich 3

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Abonent**- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną umowy z Operatorem, na rzecz której świadczona jest usługa dostępu do Internetu.
- 2) **Awaria**- techniczna wada sieci Operatora, całkowicie uniemożliwiająca świadczenie Usługi.
- 3) **BOK**- miejsce obsługi Abonentów w lokalu Operatora. Informacje na temat lokalizacji BOK znajdują się na stronie internetowej [www.protonet.pl](http://www.protonet.pl)
- 4) **Cenniki**- łącznie cennik świadczenia Usług dostępu do sieci internetowej lub Usług telefonii internetowej – zwanym dalej **Cennikiem usług**, **Cennik Usług dodatkowych**, oraz cennik usług świadczonych na warunkach promocyjnych – zwanym dalej **Cennikiem promocji**.
- 5) **Dział Techniczny**- technicy i monterzy działający na podstawie upoważnienia Operatora, obsługujący Awarie, Usterki i realizujący obsługę serwisową.
- 6) **Konsument**- Abonent będący osobą fizyczną dokonujący z Operatorem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 7) **Lokal**- budynek lub jego część (lokal) albo inne miejsce, w którym Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług.
- 8) **Operator**- „PROTONET” z siedzibą 41-945 Piekary Śląskie ul. Powstańców Śląskich 3 świadczący usługę dostępu do sieci internetowej lub usługę telefonii internetowej
- 9) **Pakiet taryfowy**- zakres Usługi wybrany w Umowie przez Abonenta.
- 10) **Regulamin**- niniejszy regulamin świadczenia Usług przez Operatora.
- 11) **Umowa**- Umowa o świadczenie usług dostępu do sieci internetowej lub Usług telefonii zawarta z Operatorem.
- 12) **Umowa zawierana na odległość**- Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy wyłącznie.
- 13) **Umowa zawierana poza lokalem Operatora**- Umowa z Konsumentem zawarta:
  - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora;
  - b) w wyniku przyjęcie oferty przez Konsumenta w warunkach, o których mowa w lit. a);
  - c) w lokalu przedsiębiorstwa Operatora lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Operatora, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
- 14) **Urządzenie**- komputer, telefon, modem tzw. bramka VoIP, lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Operatora Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług np. antena internetowa, router ONT - chyba że Operator bez przenoszenia ich własności udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy.
- 15) **Usługa/i**- usługa stałego dostępu do sieci internetowej w opcji wskazanej w Umowie lub usługa stałego dostępu do sieci telefonii internetowej.
- 16) **Usługa dostępu do sieci internetowej**- usługa polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu.
- 17) **Usługa telefonii internetowej/ Usługa telefonii**- usługa polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych za pośrednictwem sieci internetowej Operatora.
- 18) **Usługa dodatkowa**- usługi towarzyszące Usłudze dostępu do sieci internetowej lub Usłudze telefonii internetowej, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, określone Cennikiem Usług dodatkowych.
- 19) **Usterka**- techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usług.
- 20) **Siła wyższa**- zdarzenie niezależne od Abonenta oraz Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia oraz do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki.
- 21) **Zakończenie Sieci**- sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i korzystanie z Usług;

### § 2 Zakres świadczonych usług

- 1) Operator zobowiązuje się przy użyciu własnych Urządzeń i pracowników do doprowadzenia Abonentowi stałego sygnału dostępu do Sieci internetowej w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.
- 2) Do obowiązków Operatora należą również:
  - a) stały nadzór pracy sieci internetowej,
  - b) udzielanie Abonentom informacji technicznych niezbędnych do prawidłowego działania Usługi,
  - c) usuwanie awarii sieci internetowej.
- 3) Usługa jest świadczona zgodnie z wybranym przez Abonenta w Umowie Pakietem taryfowym Usługi dostępu do sieci internetowej lub Usługi telefonii internetowej.
- 4) Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń niezbędnego do świadczenia Usługi w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny. Wskazana wyżej zgoda obejmuje w szczególności: zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów oraz zainstalowanie Zakończenia sieci i Urządzeń.

### **§ 3 Umowa. Warunki zmiany Umowy.**

- 1) Umowa jest zawierana w formie pisemnej pod rygorem nieważności lub elektronicznie za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej [www.protonet.pl](http://www.protonet.pl) jest uzależniona od dostarczenia przez Abonenta wszystkich niezbędnych dokumentów do jej zawarcia.
- 2) W przypadku zawarcia Umowy z Abonentem na odległość - za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej [www.protonet.pl](http://www.protonet.pl) lub poza lokalem Operatora, Operator przed rozpoczęciem świadczenia usługi potwierdza fakt jej zawarcia na papierze lub za zgodą Abonenta drogą elektroniczną na wskazany przez niego adres e-mail. Potwierdzenie zawarcia umowy z Abonentem obejmuje także swoim zakresem wypełnienie obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 12 Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz.U. 2014, poz. 827 z późn.zm.).
- 3) Przy zawarciu Umowy Abonent zobowiązany jest:
  - a) okazać dowód tożsamości lub wyciąg z odpowiedniego rejestru ( ewidencji ) działalności gospodarczej,
  - b) podać nadany mu numer identyfikacji podatkowej NIP
  - c) okazać dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu, w którym będzie instalowana Usługa
- 4) Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usługi.
- 5) Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
  - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi,
  - b) braku tytułu prawnego Abonenta do dysponowania Lokalem,
  - c) niespełnienia warunków wynikających z przedstawienia wymaganych przy zawieraniu Umowy dokumentów,
  - d) gdy wcześniejsza umowa o świadczenie Usług została rozwiązana przez Operatora w związku z naruszeniem jej postanowień lub Regulaminu,
  - e) podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy,
- 6) Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie, pod rygorem uznania skierowanej korespondencji na ostatnio wskazany adres Abonenta za skutecznie mu doręczoną. Powyższe nie dotyczy Abonenta będącego Konsumentem w rozumieniu odpowiednich przepisów oraz niniejszego Regulaminu, który zobowiązany jest złożyć oświadczenie o zmianie danych na piśmie wraz z własnoręcznym podpisem w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany.

### **§ 4 Obowiązki Operatora. Usługi serwisowe**

- 1) W ramach Umowy Operator zobowiązuje się do stałego utrzymania Sieci w należytym stanie technicznym oraz bieżącej konserwacji dla prawidłowego funkcjonowania Usługi.
- 2) Operator zobowiązuje się do jednorazowej konfiguracji systemu niezbędnej do świadczenia Usługi dla nowo podłączonego Abonenta.
- 3) Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
  - d) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
  - e) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
  - f) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - g) rozpatrywanie reklamacji,
  - h) informacje o wystawionych fakturach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
- 4) Abonent wyraża zgodę na usługę serwisową w formie zdalnego dostępu, a Operator zobowiązuje się do zachowania najwyższej staranności w celu ochrony infrastruktury oraz danych Abonenta przed możliwym naruszeniem jej bezpieczeństwa.
- 5) Abonent zgłasza potrzebę skorzystania z usług serwisowych Operatora poprzez zgłoszenie telefoniczne z Działem technicznym Operatora pod numerem 32285-60-83.
- 6) Informacje o kosztach usług serwisowych, które nie są objęte opłatą abonamentową zawarte są w Cenniku Usług, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a wniosek Abonent zostanie

mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

- 7) Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 48 godzin roboczych od chwili 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.
- 8) W przypadku gdy istnieje możliwość zdalnego usunięcia Usterki lub Awarii, a Abonent utrudnia bądź uniemożliwia zdalny dostęp do Urządzenia, czas usunięcia Usterki lub Awarii, o którym mowa w ustępie 7, liczy się od momentu umożliwienia przez Abonenta dokonania Operatorowi stosownych czynności celem usunięcia Usterki lub Awarii.
- 9) W przypadku gdy usunięcie Usterki lub Awarii możliwe jest wyłącznie w miejscu świadczenia usługi, a Abonent utrudnia bądź uniemożliwia technikom dokonanie stosownych czynności, czas usunięcia Usterki lub Awarii, o którym mowa w ustępie 7, liczy się od momentu umożliwienia przez Abonenta dokonania technikom stosownych czynności w miejscu świadczenia usługi.
- 10) Naprawa Usterki lub Awarii w miejscu świadczenia usługi może zostać przeprowadzona wyłącznie w obecności Abonenta lub osoby przez niego upoważnionej do udostępnienia Lokalu, w którym ma miejsce świadczenia Usługi w celu przeprowadzenia naprawy oraz do podpisania protokołu z wykonanych czynności naprawy. Upoważnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim należy udzielić na piśmie. Nieobecność Abonenta lub osoby przez niego upoważnionej w miejscu świadczenia usługi w umówionym terminie należy rozumieć jako utrudnianie lub uniemożliwianie technikom dokonania stosownych czynności, o których mowa w § 4 ust. 8 i 9 powyżej.
- 11) Naprawa Usterki lub Awarii następuje w godzinach pracy Działu Technicznego.
- 12) Naprawa lub wymiana Urządzeń bądź usuwanie Usterki lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu lub Sieci Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzeń, ich uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowę na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczone są Usługi telefonii, będących następstwem używania Urządzeń i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem (np. mechaniczne uszkodzenie przewodu, karty sieciowej lub innego sprzętu w lokalu Abonenta, awaria Urządzenia lub systemu operacyjnego Abonenta), a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.
- 13) W razie konieczności przeprowadzenia konserwacji sieci internetowej lub usunięcia jej Awarii lub Usterki Operator, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, zastrzega sobie prawo do wyłączenia Usługi. Nie dotyczy to nagłych Awarii.

#### **§ 5 Prawa i obowiązki Abonenta. Zasady korzystania z Urządzeń oraz ich zwrotu.**

- 1) Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu korzystania z Usługi, a w szczególności do terminowego opłacania należności wynikających z Umowy.
- 2) Abonent zobowiązuje się do korzystania z sieci internetowej zgodnie z prawem polskim i międzynarodowym.
- 3) Abonent zobowiązuje się używać udostępnione mu przez Operatora Urządzenia zgodnie z ich przeznaczeniem oraz wymogami prawidłowej eksploatacji.
- 4) Abonent zobowiązuje się w czasie wyładowań atmosferycznych (burzy) do bezwarunkowego odłączenia Urządzenia oraz urządzeń przesyłowych Operatora (np. anteny internetowej) z sieci Operatora a także z sieci elektrycznej.
- 5) W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Urządzeń Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie przekazania Urządzenia, następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na **Protokole przekazania Urządzenia** przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora po zapłacie ceny za Urządzenie.
- 6) Operator informuje, iż w przypadku zakupu Urządzenia, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Urządzenie bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedane Urządzenie ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmią). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Urządzenia.
- 7) W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalone w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Urządzenia. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzenia dostępnego w ofercie Operatora oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w punktach sprzedaży Operatora. Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzeń udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
- 8) Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, Usterkach, uszkodzeniach Urządzeń lub sieci internetowej oraz o przerwach w świadczeniu Usług lub niewłaściwej jakości Usług.

- 9) Abonent zobowiązuje się nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody. Abonent ponosi również pełną odpowiedzialność za szkody (generowane przez jego komputer) wyrządzone na rzecz innych użytkowników sieci internetowej jak i za treści przekazywane podczas korzystania z Usługi.
- 10) Abonent ma obowiązek:
- posiadania odpowiedniej ochrony antywirusowej swoich Urządzeń (komputery, laptopy itp.);
  - zabezpieczenia swoich danych osobowych znajdujących się na Urządzeniach przed ingerencją osób trzecich,
  - podłączenia Urządzeń do gniazdek zasilających z uziemieniem oraz z zastosowaniem listew antyprzepięciowych i filtrujących, gdyż brak ten może w skrajnych przypadkach doprowadzić do zniszczenia Urządzeń podpiętych do sieci internetowej, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności,
  - dbać o kondycję swojego systemu operacyjnego i programów obsługujących Internet,
  - stosować się do poleceń Administratora sieci Operatora w zakresie właściwego korzystania z sieci internetowej,
  - przestrzegać prywatności innych użytkowników sieci i nie ingerować bez zgody w ich zasoby,
  - ochrony oraz nie udostępniania swojego login i hasła osobom trzecim,
  - powstrzymać się od jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci internetowej,
  - powstrzymania się od jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócać poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnianiu i monitorowaniu Usługi oraz Urządzeń i łącz przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
  - umożliwić pracownikom Operatora lub innym upoważnionym przez niego osobom sprawdzenie stanu technicznego łącza i Urządzeń w Lokalu Abonenta, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem w sposób określony w § 4 ust. 8 – 11 niniejszego Regulaminu
- 11) Operator zaleca regularne monitorowanie przez Abonenta indywidualnego konta na eBOK, celem zapoznania się z komunikatami zamieszczanymi w eBOK w szczególności z aktualnościami, aktualnie obowiązującymi dokumentami czy powiadomieniami o zbliżającym się terminie płatności opłaty abonamentowej za dany okres rozliczeniowy lub o przekroczeniu terminu płatności opłaty abonamentowej za dany okres rozliczeniowy.
- 12) Abonent jest odpowiedzialny za kabel sieciowy znajdujący się w jego Lokalu. W przypadku jego zawinionego uszkodzenia przez Abonenta Abonent będzie opłacał według stawek określonych w Cenniku. Wysokość opłaty jest zależna od rodzaju Usługi.
- 13) Naruszenie warunków Regulaminu oraz Umowy stanowi:
- samodzielne podłączanie przez Abonenta do sieci internetowej jakichkolwiek urządzeń typu hub, switch;
  - dołączanie do sieci internetowej przez Abonenta urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci internetowej;
  - dokonywanie przez Abonenta jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnianych przez Operatora Urządzeniach, w tym także używania ich niezgodnie z przeznaczeniem, łamanie ustanowionych zabezpieczeń;
  - korzystanie przez Abonenta z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem, mogący powodować zakłócenia w jej działaniu, a tym także w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z sieci internetowej przez innych użytkowników.
- Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej w formie pisemnej, udostępnić na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego Urządzeń i łącza internetowego osobom trzecim.
  - W przypadku dokonania wskazanych powyżej naruszeń warunków Regulaminu oraz Umowy przez Abonenta, Operator wzywa na piśmie, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z warunkami Regulaminu oraz Umowy, w terminie nie krótszym niż 7 dni. W razie braku przywrócenia przez Abonenta stanu zgodnego z Regulaminem oraz Umową, Operator będzie uprawniony do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia zgodnie z § 5 ust. 13 Umowy.
  - Abonent w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy, upływu okresu jej obowiązywania albo po odstąpieniu w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 z późn.zm) zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi udostępnionych Abonentowi Urządzeń, w tym w szczególności dzierżawionego routera ONT lub anteny odbiorczej, w stanie nie gorszym, niż wynikający z ich normalnej eksploatacji. Na wyraźne żądanie Abonenta Operator dokona bezpłatnego demontażu okablowania przeznaczonego do świadczenia Usługi.
  - Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania w terminie wskazanym w ust. 16 powyżej. Zwrot udostępnionych Urządzeń następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Urządzenia, 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.
  - W przypadku niezwrócenia Urządzeń udostępnionych Abonentowi w ww. terminie, zwrotu uszkodzonych Urządzeń udostępnionych Abonentowi, Abonent jest zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 600 zł (słownie: sześćset 00/100 złotych) tytułem niezwrócenia lub zwrotu uszkodzonego Urządzenia.

## § 6 Usługa telefonii internetowej

- Operator świadczy Usługę telefonii w ramach własnej Sieci. Do prawidłowego działania Usługi potrzebne jest łącze internetowe, na którym zostanie uruchomiona telefonia internetowa VoIP.
- Operator, na żądanie Abonenta, jest zobowiązany do:

- a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;
  - b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;
  - c) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku Usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów
- chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
- 3) Operator jest zobowiązany do bezpłatnego zapewnienia określenia progu kwotowego dla okresu rozliczeniowego o którym mowa w § 3 ust. 7 Umowy, przy czym Dostawca usług oferuje 3 progi kwotowe 35, 100 i 200 złotych, po przekroczeniu których Operator jest zobowiązany do poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia oraz zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie oraz odbieraniu takich połączeń. Obowiązki określone w zdaniu poprzedzającym uważa się za wykonane w chwili podjęcia 3 prób połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego.
  - 4) Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny w Umowie.
  - 5) Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaze, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
  - 6) W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent będący stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci tego samego Operatora na obszarze:
    - a) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
    - b) całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
  - 7) Abonent będący stroną umowy z Operatorem, w której przydzielany jest Abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci Operatora:
    - a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
    - b) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych
  - 8) Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z dotychczasowym Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku 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, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
  - 9) Przeniesienie numeru o którym mowa w ust. 8 następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
  - 10) W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 9, Abonentowi przysługuje odszkodowanie na zasadach określonych w § 8 ust. 4 Regulaminu
  - 11) Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanej Usługi telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
  - 12) Szczegółowy wykaz wykonanej Usługi telefonii jest dostarczany na żądanie Abonenta, a powinien on zawierać dla każdego połączenia: (a) numer wywoływany, (b) data oraz godzina rozpoczęcia połączenia, (c) czas trwania połączenia (d) wysokość opłaty z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Wykaz o którym mowa powyżej jest dostarczany wraz z fakturą za okres rozliczeniowy, którego wykaz dotyczy.
  - 13) Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą na podstawie umowy zawartej z Dostawcą usług a innym przedsiębiorcą telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub podmiotem świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych.

## **§ 7 Reklamacja**

- 1) Abonent ma prawo złożyć reklamację w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niezapewnienia właściwej jakości Usługi, nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia Usługi, niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej na adres Operatora wskazany w Umowie lub osobiście w BOK Operatora, ustnie – telefonicznie lub do protokołu podczas wizyty w BOK Operatora oraz w formie elektronicznej na adres e – mail Operatora.
- 2) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego 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 z nieprawidłowym wyliczeniem należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie zawiadamia się Abonenta.

- 3) Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę 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, adres miejsca Zakończenia Sieci;
  - e) datę zawarcia Umowy oraz określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w razie gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania przez Dostawcę terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy - w razie gdy Abonent żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty ww. odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie ich na poczet przyszłych wpłat; brak określenia kwot wskazanych powyżej przy braku wątpliwości dla przyznania stosownego odszkodowania lub innej należności nie wstrzymuje rozpatrzenia reklamacji.
  - g) podpis Abonenta – w razie gdy reklamacja została złożona w formie pisemnej.
- 4) W razie gdy reklamacja nie spełnia wymogów określonych w ust.3 powyżej a Abonent składa reklamację ustnie albo w formie pisemnej osobiście w BOK Operatora, Operator jest zobowiązany, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia niezwłocznie. W razie gdy reklamacja została złożona w inny sposób niż określony w zdaniu pierwszym ust. 4 powyżej, Operator wzywa Abonenta do uzupełnienia jej braków w terminie 7 dni od dnia jej złożenia. Przy wezwaniu do uzupełnienia braków reklamacji, Operator poucza Abonenta, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Nie uzupełnienie reklamacji w sposób wskazany powyżej skutkuje pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania.
- 5) Operator niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji – gdy reklamacja została złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście w BOK Operatora albo w terminie 14 dni od dnia jej złożenia – gdy reklamacja została złożona w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej. Potwierdzenie przyjęcia winno zawierać dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer BOK Operatora. Zachowanie 14-dniowego terminu wskazanego powyżej nie jest konieczne w razie gdy Operator udzielił w tym terminie odpowiedzi na reklamację.
- 6) Operator udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wpłynięcia.
- 7) Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a) nazwę BOK który rozpatruje reklamację,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) określenie kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub wskazanie, iż kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych wpłat zgodnie z wnioskiem Abonenta o którym mowa w ust.3 pkt. f) powyżej;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym oraz gdy Abonent jest Konsumentem także w drodze postępowania wskazanego w art. 109 oraz 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne;
  - f) dane pracownika upoważnionego do reprezentowania Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska
- 8) W razie odmowy uznania reklamacji w części lub w całości, odpowiedź na reklamację winna dodatkowo:
  - a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać wysłana przesyłką poleconą – w razie gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 9) Wniesienie przez Abonenta reklamacji do czasu jej rozpatrzenia nie zwalnia go od zapłaty należności na rzecz Operatora.

### **§ 8 Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy**

- 1) Operator 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) Operator 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 Operatora lub osoby, za które Operator 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 internetowej;
  - f) skutki korzystania przez Abonenta z innych niż proponowane przez Operatora Urządzeń;
  - g) skutki używania przez Abonenta wadliwego oprogramowania,

- h) Awarie Urządzeń nie powstałe z winy Operatora, w tym w szczególności wskutek wyładowań atmosferycznych,
  - i) skutki uszkodzenia infrastruktury telekomunikacyjnej lub energetycznej należącej do Abonenta lub osób trzecich, w tym również przerwy w dostawie energii elektrycznej spowodowane wyłącznie przez Abonenta lub dostawcę ( osobę trzecią ), z którym Abonent ma podpisaną umowę,
- 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 zawinione, nieterminowe uruchomienie Usługi przez Operatora w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
  - 4) W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 6 ust. 10 Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
  - 5) W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień, od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
  - 6) Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 14 dni od udzielenia odpowiedzi na reklamację, gotówką, przekazem pocztowym lub na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
  - 7) 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 w § 7 Regulaminu.

## **§ 9 Jakość i funkcjonalność sieci Operatora**

- 1) Usługi dostarczone w ramach Umowy będą zgodne z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej. Operator gwarantuje należyłą jakość odbieranego sygnału internetowego pod warunkiem stosowania do jego odbioru właściwie skonfigurowanego i posiadającego odpowiedni osprzęt Urządzenia.
- 2) Usługi są świadczone zgodnie z zamówionym Pakietem taryfowym przez Abonenta. Operator gwarantuje świadczenie usług na minimalnym poziomie z uwzględnieniem wybranego Pakietu przez Abonenta:
  - informując przy tym Abonenta o prędkościach zwykle dostępnych, maksymalnych oraz deklarowanych. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie parametrów przepustowości deklarowanym każdorazowo w Umowie zgodnie z wybranym pakietem (prędkości deklarowane). Z uwagi na to, że świadczenie Usług telefonii internetowej oparte jest na protokole IP, Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości wyżej wskazanych Usług na poziomie zadeklarowanym dla Usługi. Operator publikuje aktualne informacje o jakości usług na stronie internetowej.
- 3) Prędkości o których mowa powyżej mierzone są za pomocą testów („Speedtest”), dostępnych na stronie internetowej [www.protonet.pl/speedtest/](http://www.protonet.pl/speedtest/). Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do.....
- 4) Ograniczenia w dostępie lub w korzystaniu z usługi może nastąpić w każdym przypadku naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i usług stwierdzonych przez Operatora. Przypadki naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci i usług zostały określone w szczególności w § 5 ust. 7 i 9 Regulaminu.
- 5) W przypadku naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i usług, w szczególności gdy Abonent używa jakichkolwiek Urządzeń lub technik powodujących nadużycie telekomunikacyjne lub zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci teleinformatycznej Operatora i świadczonych przez niego usług, Operator może:
  - a) zawiesić świadczenie Usług – na cały czas trwania przyczyny zawieszenia;
  - b) rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym;
  - c) niezwłocznie zablokować dostęp do sieci Operatora;
  - d) poinformować odpowiednie organy o przypadkach naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i Usług.
- 6) Limity ilości danych, prędkość oraz inne parametry danych mają wpływ na dostęp do sieci internetowej w tym w szczególności korzystania z treści, aplikacji i usług i są one zależne od Pakietu taryfowego jakiego wyboru dokonał Abonent w Umowie. Korzystanie z treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości aniżeli tej z jakiej korzysta Abonent w ramach wybranego w Umowie Pakietu taryfowego, może być utrudnione lub całkowicie niemożliwe. Faktyczna możliwość świadczenia usługi o obniżonej prędkości aniżeli ta wskazana jako maksymalna w Umowie jest uzależniona od aktualnych możliwości sieci Operatora w tym w szczególności obciążenie sieci czy ograniczenia technologiczne sieci.
- 7) Operator zapewnia w ramach Usługi telefonii bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych chudostępnianym służbomustawowopowołanym

do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę abonencką, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Operatora o zmianie lokalizacji Urządzenia.

- 8) Operator nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi o których mowa powyżej w ramach Usługi dostępu do sieci internetowej.
- 9) Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter sieci Operatora, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora.
- 10) W celu pomiaru i organizacji ruchów sieci Operator stosuje system monitorowania obciążenia sieci Operatora. Monitorowanie obciążenia w sieci oraz ruchu sieci Operatora nie wpływa na jakość świadczonych usług, prywatność i ochronę danych osobowych.
- 11) Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na odbiorcę i nadawcę, konsultowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi lub też na wykorzystywane urządzenie końcowe. Operator nie stosuje środków zarządzania ruchem, które blokują, spowalniają, zmieniają, ograniczają, pogarszają jakość lub faworyzują określone treści, aplikacje lub usługi, ani też nie ingeruje w nie za wyjątkiem gdy jest to konieczne:
  - a) dla zapewnienia zgodności z aktami prawodawczymi Unii lub zgodnymi z prawem Unii, przepisami prawa krajowego, którym podlega Operator, lub ze zgodnymi z prawem Unii środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami;
  - b) dla utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych Abonentów;
  - c) dla zapobiegnięcia grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzenia skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

#### § 10 Postanowienia końcowe

- 1) Spory z Konsumentem mogą być również zakończone 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 Prezesa 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 <http://www.cik.uke.gov.pl/rozwiazywanie-sporow-adr-14288>
- 2) Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie: <http://www.uke.gov.pl/rozpoznaj-zagrozenie-nie-lam-prawa-zachowaj-prywatnosc-i-chron-swoje-dane-telekomunikacyjne-19760>. Zawarta tam informacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej stanowi wypełnienie obowiązku prawnego wskazanego w art. 62 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn.zm.).
  - 3) Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest „PROTONET” 41-945 Piekary Śląskie ul. Powstańców Śląskich 3 (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: [biuro@protonet.pl](mailto:biuro@protonet.pl), tel (32) 285-60-83
- 4) Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązujących prawa w celu:
  - a) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
  - b) marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
  - c) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr.121,



poz. 591z późn. zm. ), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „*retencja danych*”);

- 5) Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
- 6) Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
- 7) Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
- 8) Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynika - jącym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

**Cennik usług dodatkowych świadczonych przez  
PROTONET obowiązuje od 07.11.2018**

<b>Opis usługi</b>	<b>Cena brutto</b>
Migracja na pakiet wyższy (w ramach danego pakietu i okresu obowiązywania umowy)	0 zł
Migracja na pakiet niższy	199 zł
Miesięczna opłata za dzierżawę zewnętrznego adresu IP	10 zł
Wykonanie instalacji bezprzewodowej w mieszkaniu abonenta. W cenę instalacji jest wliczony Router HUAWEI lub TPLINK 841 z bezprzewodowym punktem dostępowym b/g/n oraz 4 portowym przełącznikiem 10/100 Mb/s.	70 zł
Usługa rozszerzenia sieci wewnętrznej Abonenta o urządzenie typu SWITCH - TP-LINK TL-SF1008D 8X 10/100 sieci internetowej, wyposażony w 8 portów gigabit ethernet	40,00 zł
Usługa rozszerzenia sieci wewnętrznej Abonenta o urządzenie typu SWITCH - TP-LINK TL-SG1008D 8X PORT GIGABIT sieci internetowej, wyposażony w 8 portów gigabit ethernet	99,00 zł
Wykonanie instalacji bezprzewodowej w mieszkaniu abonenta. W cenę instalacji jest wliczony Router TP-Link Archer C1200 Dual band Wireless 802.11ac Gigabit router 4xLAN, 1xUSB	240 zł
Wykonanie instalacji rozszerzonej – uchwyt dystrybucyjny + maszt	100 zł
Wykonanie instalacji rozszerzonej – Dodatkowy maszt	50 zł x 1 sztuka
Wykonanie instalacji rozszerzonej – zawieszenie na dodatkowym słupie energetycznym	50 zł x 1 sztuka
Wymiana uszkodzonej, w wyniku oddziaływań atmosferycznych, anteny abonenta (np. nie wypiętej, zgodnie z regulaminem, z gniazda sieciowego oraz Ethernet na czas burzy).	200 zł
Zagubienie bądź zniszczenie urządzenie ONT wydawanego przy montażu światłowodowym z winy Abonenta	600 zł
Zagubienie bądź zniszczenie radiowego urządzenia klienckiego (anteny) wydawanego przy montażu radiowym z winy Abonenta	600 zł
Konfiguracja Routera	50 zł
Usługa serwisowa	50 zł
Wymiana częściowo uszkodzonego kabla w mieszkaniu Abonenta	60 - 120 zł
Wymiana końcówki RJ-45.	30 zł
Przeniesienie instalacji (kabla miedzianego) w obrębie domu i poza lokal	60 zł
Przeniesienie instalacji (kabla światłowodowego) w obrębie domu	120 zł
Reaktywacja abonenta.	Zgodnie z cennikiem instalacji
Pisemne wezwanie do zapłaty - płatne za każde zdarzenie odrębnie	10 zł
Opłata za odwrotne podłączenie kabli do routera, co skutkuje zwieszeniem sieci i odcięciem dostępu do Internetu innym użytkownikom - opłata za pierwsze zdarzenie.	200 zł
Opłata za odwrotne podłączenie kabli do routera, co skutkuje zwieszeniem sieci i odcięciem dostępu do Internetu innym użytkownikom - opłata za drugie zdarzenie	500 zł
Opłata za niezwrócenie przez abonenta sprzętu Operatora (w jego siedzibie) po zakończeniu umowy. Opłata dotyczy zarówno sprzętu składającego się na montaż radiowy, a więc anteny odbiorczej, jak i sprzętu typu modem lub router, w tym urządzenia ONT.	600 zł
Opłata za demontaż lub odbiór sprzętu Operatora, dotyczy zarówno sprzętu składającego się na montaż radiowy, a więc anteny odbiorczej, jak i sprzętu typu modem lub router, w tym urządzenia ONT	50 zł
Opłata za drukowanie książeczki opłat przelewów (umowa bezterminowa)	30 zł
Wykonanie instalacji bezprzewodowej w mieszkaniu abonenta. W cenę instalacji wliczona jest dzierżawa routera Huawei Echolife HG8546M z bezprzewodowym punktem dostępowym b/g/n oraz 4 portowym przełącznikiem 10/100/1000Mb-opłata jednorazowa	1 zł

Wykonanie instalacji bezprzewodowej w mieszkaniu abonenta. W cenę instalacji wliczona jest dzierżawa routera Huawei Echolife HS8145V z bezprzewodowym punktem dostępowym b/g/n ac oraz 4 portowym przełącznikiem 1000/1000/1000Mb-opłata jednorazowa	89 zł
Rozszerzenie sieci o dodatkowy router – dzierżawa – opłata jednorazowa	50 zł
Zawieszenie usługi - utrzymanie łącza internetowego	15 zł
Dodatkowa usługa związana z wykonaniem instalacji bezprzewodowej w mieszkaniu abonenta związana z wykorzystaniem rozgałęźnika elektrycznego	<b>10 zł</b>
<b>Kara za nielegalne korzystanie z sieci lub udostępnianie usługi internetowej poza lokal.</b>	<b>5000 zł</b>

\*) opłata zawiera koszty obsługi administracyjnej przygotowania i wysyłki do Abonenta.

Opis usługi	Cena brutto
Instalacja dostępu do telefonii cyfrowej PROTONET na pierwszym numerze, w przypadku gdy abonent posiada urządzenie dostępowe ONT firmy PROTONET w pakiecie PROTOFON 20.	1 zł
Instalacja dostępu do telefonii cyfrowej PROTONET na pierwszym numerze, w przypadku gdy abonent posiada urządzenie dostępowe ONT firmy PROTONET w pakiecie PROTOFON 0.	95 zł
Opłata miesięczna za utrzymanie numeracji w przypadku pakietu „PROTOFON 0”	10 zł
Aktywacja dostępu do telefonii cyfrowej PROTONET z wykorzystaniem numeracji Operatora.	0 zł
Aktywacja dostępu do telefonii cyfrowej PROTONET z wykorzystaniem innej niż numeracja Operatora.	49 zł
Konfiguracja bramki VoIP.	49 zł
Instalacja dostępu do telefonii cyfrowej PROTONET w przypadku gdy abonent <b>NIE</b> posiada własnego urządzenia dostępowego, w pakiecie PROTOFON 0	295 zł
Instalacja dostępu do telefonii cyfrowej PROTONET w przypadku gdy abonent <b>NIE</b> posiada własnego urządzenia dostępowego, w pakiecie PROTOFON 20	200 zł
Instalacja dostępu do sieci PROTONET na drugi numer i kolejny.	60 zł
Migracja na pakiet wyższy	0 zł
Migracja na pakiet niższy	95 zł
Aktywacja usługi dodatkowej (fax2mail, budzenie, blokada premium, kontrola rodzicielska etc.)	1,50 zł
Wymiana końcówki RJ-11.	30 zł
Pisemne wezwanie do zapłaty - płatne za każde zdarzenie odrębnie.	10 zł
Opłata za drukowanie książki opłat (dotyczy umów bezterminowych)	30 zł
<b>Koszty naprawy poniesione przez Operatora, wynikające z nielegalnego korzystanie z sieci lub udostępnianie usługi internetowej poza lokal przez Abonenta, którymi Operator może obciążyć Abonenta.</b>	<b>5000 zł</b>

\*) opłata zawiera koszty obsługi administracyjnej przygotowania i wysyłki do Abonenta