

## Szczegółowe Warunki Promocji „Elastyczny Mobilny Internet 5G III”

### 1. Ogólne warunki Promocji

- 1.1. Promocja trwa od 02.11.2023 r. do 31.12.2024 r.
- 1.2. Z Promocji może skorzystać Abonent, który zakupi Usługę Mobilną na czas określony **24 pełnych Okresów Rozliczeniowych** na warunkach niniejszej Promocji.
- 1.3. Warunkiem skorzystania z niniejszej Promocji jest wyrażenie w Umowie Promocyjnej zgody na weryfikację wiarygodności płatniczej w KR D BIG SA oraz Rejestrze Dłużników ERIF BIG SA i pozytywna ocena wiarygodności płatniczej Abonenta przez Operatora.
- 1.4. Wszystkie ceny podane w niniejszym dokumencie są cenami brutto.

### 2. Definicje

- 2.1. Usługa Mobilna (Netia Mobile) – usługa obejmująca połączenia telefoniczne, usługi przesyłania SMS, MMS i usługi transmisji danych w sieci mobilnej.
- 2.2. Urządzenie:
  - 2.2.1. Router LTE dostępny dla Usługi Mobilnej w wariantach 3.1.1-3.1.2 określonym poniżej,
  - 2.2.2. Router stacjonarny LTE dostępny dla Usługi Mobilnej w wariantach 3.1.3 określonym poniżej.
- 2.3. Operator: Netia S.A., z siedzibą w Warszawie przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, Sąd Gospodarczy, XIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000041649, o kapitale zakładowym w wysokości 335 578 344 PLN opłaconym w całości, NIP 526-02-05-575, REGON 011566374. Obsługa Klienta tel. 801-802-803/22 711-11-11 (opłata zgodna z taryfą operatora), adres e-mail: Klient Indywidualny: info@netia.pl; Klient Biznesowy: firma@netia.pl.
- 2.4. Disney+ - dostęp zapewniany przez Operatora do płatnej, spersonalizowanej usługi subskrypcyjnej, która obejmuje stronę internetową, aplikację oraz powiązane treści i usługi, świadczona przed niezależnego dostawcę: The Walt Disney Company (Benelux) BV, spółka prawa holenderskiego, z siedzibą pod adresem De Passage 144, 1101 AX Amsterdam, Holandia, zarejestrowana w Izbie Handlowej pod numerem 34076102, o numerze VAT NL0079.59.928.B.01.  
Warunki świadczenia Disney+ określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem: www.disneyplus.com (dalej „Regulamin Disney+”).  
Korzystanie z Disney+ wymaga rejestracji konta Disney+, za pośrednictwem linku aktywacyjnego przesłanego przez Operatora na podany przez Abonenta adres email i m.in. akceptacji Umowy subskrypcji Disney+. Abonent może posiadać tylko jedno konto w Disney+. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Disney+ są przetwarzane przez The Walt Disney Company Limited (i ewentualnie inne podmioty wskazane w procesie zakładania konta), jako odrębnego od Operatora administratora danych, na zasadach przez niego określonych.  
Netia S.A. świadczy wyłącznie usługę zapewnienia dostępu do Disney+. W sprawach związanych z zamówieniem dostępu do Disney+, rezygnacją, rozliczeniami oraz płatnościami należy kontaktować się z Operatorem, w sposób i w trybie reklamacyjnym określonym odpowiednio w Umowie i Regulaminie. W pozostałych kwestiach, w tym dotyczących funkcjonalności Disney+, rodzajem dostępnych urządzeń lub aplikacji, warunków korzystania z Disney+, zawartością treści i usług, należy kontaktować z dostawcą Usługi Disney+ tj. The Walt Disney Company (Benelux) BV. Usługa dostępu do Disney+ jest świadczona przez Operatora na warunkach określonych w „Regulaminie świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii”, stanowiącym Załącznik nr 1, chyba że co innego wynika z niniejszych Szczegółowych Warunków Promocji.
- 2.5. Bezpieczny Internet 2 – usługa „Bezpieczny Internet” zapewniająca Abonentowi ochronę 2 urządzeń, która jest świadczona przez Operatora na warunkach określonych w Regulaminie Usługi „Bezpieczny Internet”, stanowiącym Załącznik nr 2, chyba że co innego wynika z niniejszych Szczegółowych Warunków Promocji.
- 2.6. Pozostałe terminy pisane wielką literą mają znaczenie określone w Regulaminie Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia oraz w Cennikach poszczególnych Usług dostępnych w ramach Promocji.

### 3. Usługi dostępne w ramach Promocji

- 3.1. W ramach promocji dostępne są następujące warianty usługi Netia Mobile:

Lp.	Wariant Usługi	Cykliczne komponenty
3.1.1	Mobilny 10 GB (5G)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pakiet internetowy 10 GB;</li> </ul>
3.1.2	Mobilny 30 GB (5G)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pakiet internetowy 30 GB;</li> </ul>
3.1.3	Mobilny 100 GB (5G)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pakiet internetowy 100 GB;</li> <li>▪ Prędkość Internetu po przekroczeniu liczby danych wynikających z pakietu cyklicznego 1 Mbps.</li> </ul>

- 3.2. Usługi nie objęte komponentami cyklicznymi rozliczane są według stawek wskazanych w Cenniku.

#### Komentarz:

Usługi wskazane w punkcie 3.1. nie działają w roamingu międzynarodowym.

### 4. Opłaty abonamentowe

- 4.1. Dla Usługi Netia Mobile:

Wariant Usługi	Wariant usługi bez Urządzenia		Wariant usługi z Urządzeniem	
	Opłata od 1. pełnego do 24. Okresu Rozliczeniowego (opłata bez rabatów)	Opłata od 25. Okresu Rozliczeniowego z rabatem za zgody marketingowe (opłata bez rabatów)	Opłata od 1. pełnego do 24. Okresu Rozliczeniowego (opłata bez rabatów)	Opłata od 25. Okresu Rozliczeniowego z rabatem za zgody marketingowe (opłata bez rabatów)
Mobilny 10 GB (5G)	<b>10 zł</b> (15 zł)	<b>15 zł</b> (20 zł)	<b>20 zł</b> (25 zł)	<b>25 zł</b> (30 zł)
Mobilny 30 GB (5G)	<b>25 zł</b> (30 zł)	<b>30 zł</b> (35 zł)	<b>35 zł</b> (40 zł)	<b>40 zł</b> (45 zł)
Mobilny 100 GB (5G)	<b>50 zł</b> (55 zł)	<b>55 zł</b> (60 zł)	<b>60 zł</b> (65 zł)	<b>65 zł</b> (70 zł)

## Szczegółowe Warunki Promocji „Elastyczny mobilny Internet 5G III”

### 4.2. Dla Usługi Netia Mobile z Disney+:

Wariant Usługi	Wariant usługi bez Urządzenia		Wariant usługi z Urządzeniem	
	Oplata od 1. pełnego do 24. Okresu Rozliczeniowego (opłata bez rabatów)	Oplata od 25. Okresu Rozliczeniowego z rabatem za zgody marketingowe (opłata bez rabatów)	Oplata od 1. pełnego do 24. Okresu Rozliczeniowego (opłata bez rabatów)	Oplata od 25. Okresu Rozliczeniowego z rabatem za zgody marketingowe (opłata bez rabatów)
Mobilny 10 GB (5G)	<b>30 zł</b> (35 zł)	<b>35 zł</b> (40 zł)	<b>40 zł</b> (45 zł)	<b>45 zł</b> (50 zł)
Mobilny 30 GB (5G)	<b>45 zł</b> (50 zł)	<b>50 zł</b> (55 zł)	<b>55 zł</b> (60 zł)	<b>60 zł</b> (65 zł)
Mobilny 100 GB (5G)	<b>70 zł</b> (75 zł)	<b>75 zł</b> (80 zł)	<b>80 zł</b> (85 zł)	<b>85 zł</b> (90 zł)

**4.3.** W przypadku zamówienia Usługi Mobilnej w ramach opłaty abonamentowej przez cały okres obowiązywania Umowy Promocyjnej, Abonent otrzymuje w każdym Okresie Rozliczeniowym cykliczny pakiet internetowy do wykorzystania na połączenia z Internetem w kraju.

**4.4.** Rabat za zgody marketingowe przyznajemy w przypadku, gdy Abonent wyrazi wszystkie zgody na działania marketingowe zaproponowane przez Operatora. Kwota rabatu wynosi 5 zł na Usługę Mobilną. W przypadku wycofania którejkolwiek z tych zgód, Abonent traci ten rabat. Po ponownym wyrażeniu zgód opłaty Abonamentowe będą naliczane z uwzględnieniem tego rabatu tak długo jak obowiązywać będą wszystkie zgody.

**4.5.** Oferta Usługi Mobilnej z Urządzeniem nie jest dostępna dla Abonentów Spółki Netia (IN-ETTH).

## 5. Usługa Bezpieczny Internet 2

### 5.1. Opłaty abonamentowe za usługę Bezpieczny Internet 2 (możliwość korzystania z Usługi na 2 urządzeniach):

Usługa	Opłaty abonamentowe	
	Oplata od 1. pełnego do 2. Okresu Rozliczeniowego	Oplata od 3. Okresu Rozliczeniowego
Bezpieczny Internet 2 - usługa na czas nieokreślony	<b>0 zł</b>	<b>12 zł</b>
Bezpieczny Internet 2 - usługa na czas określony 24 pełnych Okresów Rozliczeniowych	<b>10 zł</b>	

**5.2.** Aktywacja Bezpiecznego Internetu 2 wymaga pobrania pliku instalacyjnego poprzez serwis Netia Online, zainstalowania oprogramowania podmiotu zewnętrznego na komputerze lub urządzeniu mobilnym oraz akceptacji warunków podmiotu zewnętrznego.

**5.3.** W przypadku usługi na czas nieokreślony, Abonent ma prawo rezygnacji z usługi Bezpieczny Internet 2 w dowolnym momencie po aktywacji Usługi internetowej bez ponoszenia dodatkowych opłat.

**5.4.** Rezygnacja z Usługi Bezpieczny Internet 2 skutkuje brakiem możliwości skorzystania z Usługi Bezpieczny Internet 2 na warunkach opisanych powyżej.

#### Komentarz:

Szczegółowe informacje jak skorzystać z usługi Bezpieczny Internet 2 dostępne są na stronie internetowej netia.pl

## 7. Opłaty za Urządzenia

**7.1.** Przy zawarciu Umowy Promocyjnej na 24 pełne Okresy Rozliczeniowe w zakresie Usługi Mobilnej z Urządzeniem prześlemy do korzystania, bez dodatkowych opłat (w cenie Usługi Mobilnej) na czas trwania Umowy:

**7.1.1.** Urządzenie Router LTE dla usługi Mobilnej w wariantach 3.1.1.-3.1.2.

**7.1.2.** Urządzenie Router stacjonarny LTE dla usługi Mobilnej w wariantach 3.1.3.

**7.2.** Dostępność Urządzeń uzależniona jest od aktualnych stanów magazynowych.

**7.3.** Wszystkie Urządzenia, udostępniane w ramach Promocji na czas trwania Umowy, są własnością Operatora i muszą zostać zwrócone w ciągu 14 dni w przypadku rozwiązania Umowy.

**7.4.** W przypadku odstąpienia przez Abonenta od Umowy w zakresie Usługi Mobilnej z Urządzeniem, Abonent zobowiązany jest do odesłania na koszt własny Urządzenia.

**7.5.** Wszystkie Urządzenia, o których mowa w pkt 7.1. należy odesłać w ciągu 14 dni od odstąpienia od Umowy.

**7.6.** W przypadku niedokonania zwrotu Urządzeń, o których mowa w pkt. 7.1. powyżej, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za każde niezwrócone Urządzenie w terminie 14 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej w wysokości określonej w Cenniku.

**7.7.** W przypadku zniszczenia lub utraty w trakcie trwania Umowy z winy Abonenta Urządzeń wskazanych w pkt 7.1. powyżej Operator ma prawo naliczyć opłatę z tytułu wymiany Urządzenia w wysokości wskazanej w Cenniku. Powyższe nie dotyczy awarii lub wymiany Urządzenia po stronie Operatora.

## 8. Opłaty aktywacyjne

**8.1.** W ramach niniejszej Promocji obniżamy opłatę aktywacyjną. Opłaty aktywacyjne naliczane są jednorazowo z góry i wynoszą:

Usługa	Opłata Aktywacyjna
Usługa Netia Mobile wariant bez Urządzenia	<b>9 zł</b>
Usługa Netia Mobile wariant z Urządzeniem	<b>29 zł</b>

## Szczegółowe Warunki Promocji „Elastyczny mobilny Internet 5G III”

### 9. Opłaty Wyrównawcze

- 9.1. W ramach niniejszej Promocji udzielane są zniżki wynikające z różnicy pomiędzy opłatami (miesięcznymi i aktywacyjnymi) wskazanymi w niniejszym Szczegółowych Warunkach Promocji, a opłatami wynikającymi z Cennika.
- 9.2. W przypadku rezygnacji z zamówionej w ramach niniejszej Promocji Usługi Mobilnej przez Abonenta lub przez Operatora, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przed upływem 24 pełnych Okresów Rozliczeniowych korzystania z Usługi, Abonent zostanie obciążony Opłatą Wyrównawczą zgodnie z zasadami określonymi w pkt 9.3. poniżej.
- 9.3. Opłata Wyrównawcza nie może przekroczyć przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną wartość od dnia zawarcia Umowy do dnia rozwiązania Umowy, przy czym maksymalna kwota, jaka może zostać naliczona, wynosi:
  - 9.3.1. w przypadku pojedynczej Usługi Netia Mobile – **200 zł**,
  - 9.3.2. w przypadku Usługi Bezpieczny Internet 2 na czas określony 24 Okresów Rozliczeniowych – **40 zł**.
- 9.4. Opłata Wyrównawcza nie podlega podatkowi VAT.
- 9.5. Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia Opłaty Wyrównawczej w terminie wskazanym w nocie debetowej.

### 10. Pozostałe postanowienia

- 10.1. Po zakończeniu okresu lojalnościowego wskazanego w pkt 1.2. Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony.
- 10.2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Szczegółowych Warunkach Promocji zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia oraz Cennik Usługi.
- 10.3. W ramach niniejszej Promocji Abonentowi przysługuje prawo zamówienia nie więcej niż trzech pojedynczych Usług Netia Mobile.
- 10.4. Regulamin Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia oraz Cenniki Usług oferowanych w ramach Promocji dostępne są na [netia.pl](http://netia.pl).
- 10.5. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Nowego Abonenta przez Operatora Usługi nie zostaną aktywowane, a Umowa wygasa.

# Załącznik nr 1

## Regulamin świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii

### Wersja z dnia 01.01.2023

#### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady zamawiania i świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii („Usługa”) którą świadczy Netia SA z siedzibą przy ul. Poleczki 13 02-822 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000041649, o kapitale zakładowym, w wysokości 335.578.344 PLN, opłaconym w całości, Obsługa Klienta tel. 801 802 803/22 711 11 11 (opłata zgodna z taryfą operatora); adres e-mail: Klient Indywidualny: info@netia.pl; Klient Biznesowy: firma@netia.pl, dalej „Netia” lub „Operator”.
2. Usługa jest dostępna dla Abonentów Netii.
3. Dostępność poszczególnych treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii może być uzależniona od korzystania przez Abonenta z określonego urządzenia, lokalizacji, planu taryfowego lub usługi głównej Operatora.
4. Regulamin obowiązuje od 01.01.2023 r. do odwołania.

#### § 2 Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a. **Użytkownik (Abonent)** – podmiot będący stroną umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej zawartej z Operatorem i korzystający z Usługi;
  - b. **Partner** – podmiot trzeci działający w swoim imieniu i na swoją rzecz, świadczący Użytkownikowi treści cyfrowe lub usługę cyfrową w szczególności filmy, muzykę, gry, oprogramowanie, portal internetowy, serwis streamingowy. Partner może dostarczać określone treści cyfrowe lub usługę cyfrową w sposób zorganizowany, np. jako serwis internetowy, w takim wypadku korzystanie z treści cyfrowych lub usługi cyfrowej Partnera może wymagać utworzenia przez Abonenta w serwisie Partnera konta użytkownika lub instalacji dedykowanego oprogramowania, lub akceptacji warunków Partnera w zakresie świadczenia usług, lub akceptacji warunków licencji udostępnionych treści, lub akceptacji warunków licencji oprogramowania udostępnionego przez Partnera;
  - c. **Usługa** - usługa zamawiania i świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii, którą świadczy Netia dla swoich Abonentów;
  - d. **Infonetia** - komórka organizacyjna Netii obsługująca Abonentów, za pośrednictwem której możliwy jest kontakt z Netią pod adresem: Netia S.A., ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, pod numerem telefonu (infolinia): z telefonu stacjonarnego: 801 802 803, 22 711 11 11 lub z telefonu komórkowego: 793 800 300 (opłata wg taryfy Operatora), pod adresem e-mail: info@netia.pl;
  - e. **Netiaonline** - serwis dostępny dla Abonentów po zalogowaniu na stronie internetowej lub z wykorzystaniem mobilnej aplikacji (po jej udostępnieniu przez Netię), umożliwiający w zakresie określonym w tym serwisie dostęp do informacji o umowach oraz zarządzanie usługami Abonenta;
  - f. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii.

#### § 3 Zasady świadczenia Usługi

1. Zakres dostępnych treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii wynika z aktualnej oferty Operatora, a możliwość skorzystania z Usługi może zależeć od wprowadzonego dla Abonenta limitu kwotowego, do którego może nabywać Usługi. Operator może odmówić realizacji Usługi w przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego mu limitu kwotowego.
2. Zamawianie przez Abonenta Usługi, w zależności od jej rodzaju, może zostać dokonane na piśmie, telefonicznie poprzez Infonetię, drogą elektroniczną, w tym za pośrednictwem strony internetowej (w szczególności netiaonline.pl) oraz za pośrednictwem urządzenia (np. dekodera Netia Player).
3. Abonent otrzymuje potwierdzenie złożonego zamówienia na trwałym nośniku.
4. Usługa jest świadczona zgodnie z braną przez Abonenta opcją, w tym z uwzględnieniem czy jest ona świadczona na czas określony, czy nieokreślony.
5. Operator, w przypadku wyrażenia przez Abonenta zgody na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia i przyjęciu do wiadomości, iż w związku z jego żądaniem utraci prawo do odstąpienia, rozpoczyna świadczenie Usługi niezwłocznie po złożeniu zamówienia przez Abonenta, a w pozostałych przypadkach rozpocznie świadczenie Usługi nie później niż po upływie 15 dni od złożenia zamówienia przez Abonenta, o ile Abonent nie odstąpił od zamówienia.
6. Operator zaprzestaje świadczenia Usługi z końcem Okresu Rozliczeniowego, w którym jedna ze stron złożyła rezygnację, chyba że Usługa zakończyła się przed tym terminem.
7. Za Usługę pobierane są przez Operatora opłaty zgodnie z wyborem dokonany przez Abonenta.
8. Wszystkie prezentowane opłaty za Usługi są kwotami brutto (zawierają podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami).
9. Operator pobiera opłatę od momentu zapewnienia dostępu do treści lub usługi cyfrowej Partnera niezależnie od tego, czy Abonent utworzył, jeśli było wymagane, konto w serwisie Partnera pozwalające mu na korzystanie z treści lub usług cyfrowych Partnera i czy zaakceptował warunki korzystania z treści lub usług cyfrowych Partnera.
10. Opłaty za zamówione Usługi zawarte są w Rachunku wystawianym Abonentowi przez Operatora.
11. Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usługi w przypadku:
  - a. rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z którą związana była możliwość zakupu Usługi;
  - b. dającym Operatorowi prawo do zawieszenia usługi w rozumieniu § 14 Regulaminu Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia.

#### § 4 Zasady korzystania z treści lub usługi cyfrowej Partnera

1. Korzystanie z treści lub usług cyfrowych Partnera, w zależności od ich rodzaju, może wymagać utworzenia przez Abonenta w serwisie Partnera konta użytkownika lub instalacji dedykowanego oprogramowania, akceptacji warunków świadczenia usług (w tym polityki prywatności) przez Partnera, lub akceptacji warunków licencji udostępnionych treści, lub akceptacji warunków licencji oprogramowania udostępnionego przez Partnera, niezbędnego do korzystania z dostarczanych treści.
2. W przypadku udostępniania Partnerowi przez Abonenta danych są one przechowywane i zarządzane przez Partnera na zasadach wskazanych przez Partnera. Operator nie ma dostępu do takich danych i w żaden sposób nie przetwarza takich danych, w szczególności administratorem danych osobowych udostępnionych przez Abonenta Partnerowi jest Partner, chyba że inaczej wskazano przy aktywacji Usługi.

#### § 5 Odpowiedzialność i postępowanie reklamacyjne

1. Netia ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.

## Regulamin świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii

2. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 10-13. Jeżeli Spółka nie dostarczy usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z konsumentem terminie, Konsument może odstąpić.
3. Konsument może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
  - a. Netia oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
  - b. konsument i Netia uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Konsumenta, a przedsiębiorca nie dostarczył jej w tym terminie.
4. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Abonent może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacyjnym określonym w ust. 10-13.
5. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Netii na żądanie złożone na podstawie ust. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Netia nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Netia próbowała doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
  - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Netii, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 4, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 5 Netia dokona tego obniżenia proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
8. Netia ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
9. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konto Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi cyfrowej, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
10. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. w formie pisemnej – na adres: NETIA S.A. skr. poczt. nr 597, 40-950 Katowice S105
  - b. telefonicznie – poprzez kontakt z infolinią pod numerem 801 802 803 lub 22 7 111 111 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora),
  - c. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: info@netia.pl lub za pośrednictwem serwisu netiaonline.pl.
11. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
12. Netia może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Netią w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
13. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.

## § 6 Prawo do odstąpienia

1. W przypadku zawierania umowy dot. Usługi z Użytkownikiem poza lokalem Operatora lub na odległość, Użytkownik ma prawo odstąpienia od tej umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia umowy. Użytkownik nie ma prawa odstąpienia od umowy dot. Usługi zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość, jeśli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.
2. Szczegółową informację o prawie do odstąpienia od umowy zgodną z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zawiera Załącznik A do niniejszego Regulaminu.

## § 7 Postanowienia końcowe

1. Netia może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonanego na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym poinformuje na trwałym nośniku.
2. Netia jest uprawniona do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 3-6.
3. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Abonenta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
4. Netia poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.netia.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.

**Regulamin świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii**

5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi, Netia poinformuje Abonenta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 5, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
7. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem [www.netia.pl](http://www.netia.pl).

**Załącznik A do Regulaminu świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii****I. Informacja o prawie odstąpienia od umowy****Prawo odstąpienia od umowy**

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii (zamówienia treści lub usługi cyfrowej Partnera) w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, o ile nie utracili Państwo takiego prawa, wyrażając zgodę na spełnienie świadczenia przed upływem terminu na odstąpienie od umowy i przy wyrażeniu takiej zgody zostali Państwo poinformowani o utracie przysługującego Państwu prawa do odstąpienia od umowy w chwili udzielenia takiej zgody.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy (złożenia zamówienia).

Abby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Netia SA, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), przekazanego Państwu również w pkt II niniejszych Informacji, jednak nie jest to obowiązkowe.

Abby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

**Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

**II. Wzór formularza odstąpienia od Umowy**

(UWAGA: formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Netia S.A., Poleczki 13, 02-822 Warszawa; adres pocztowy: Netia S.A, Skrytka pocztowa nr 597, 40-950 UP Katowice S105; adres e-mail: info@netia.pl

- Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)(\*\*)
- Adres konsumenta(-ów)(\*\*)
- Podpis konsumenta(-ów)(\*\*) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(\*) Niepotrzebne skreślić

(\*\*) W rozumieniu formularza za konsumenta uważa się także osobę fizyczną, która zawarła umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego

## Załącznik nr 2 Regulamin Usługi „Bezpieczny Internet” („Regulamin”) wersja z dnia 01.01.2024

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi „Bezpieczny Internet” („Usługa”) którą świadczy Netia SA z siedzibą przy ul. Poleczki 13 02-822 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS 0000041649, o kapitale zakładowym w wysokości 335.578.344 PLN, opłaconym w całości, Obsługa Klienta tel. 801 802 803/22 711 11 11 (opłata zgodna z taryfą operatora); adres e-mail: Klient Indywidualny: info@netia.pl; Klient Biznesowy: firma@netia.pl, dalej „Netia” lub „Operator”.
2. Usługa jest dostępna dla abonentów, korzystających z Usługi Internetowej lub Usługi Mobilnej Netia („Abonent”).
3. Regulamin obowiązuje od 1.01.2024 r. do odwołania.

### § 2 Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a. **Usługa** - usługa umożliwiająca korzystanie z programu „Bezpieczny Internet” dostępnego na liczbę urządzeń zależną od rodzaju usługi, chroniącego system komputerowy Użytkownika Usługi przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet (m.in. wirusy, spam, robaki internetowe), umożliwiającego zablokowanie nieodpowiednich treści dla nieletnich w Internecie („Ochrona Rodzicielska”), wymagającego instalacji Aplikacji przez Użytkownika Usługi na użytkowanym przez niego urządzeniu typu komputer, tablet, smartfon;
  - b. **Aplikacja „Bezpieczny Internet”** - program chroniący system komputerowy Użytkownika Usługi przed zagrożeniami pochodzącymi z sieci Internet, udostępniany przez Dostawcę Usługi Użytkownikowi na zasadach i warunkach określonych w Licencji, dostępny na serwerze Dostawcy Usług lub w inny sposób udostępniony Użytkownikowi przez Dostawcę Usług; Program jest dostępny na urządzeniu (smartfon, tablet, komputer) pracujące pod jednym z systemów operacyjnych (Android z Google Mobile Services – GMS, Windows, MAC, iOS). Aplikacja nie działa na urządzeniach z systemem operacyjnym Android z Huawei Mobile Services - HMS.
  - c. **Ochrona Rodzicielska** - oprogramowanie umożliwiający rodzicom kontrolę w jaki sposób dziecko korzysta z urządzenia (komputera, tabletu, smartfona) oraz internetu. Aplikacja pozwala blokować dostęp do stron internetowych zawierających nieodpowiednie treści dla nieletnich oraz określić ilość czasu jaką dziecko może spędzić dziennie w Internecie. Jest modułem, który można włączyć podczas instalacji programu „Bezpieczny Internet”.
  - d. **Licencja** - zaakceptowane przez Użytkownika Usługi zasady i warunki korzystania z Aplikacji. Warunki Licencji dostępne są na <https://www.f-secure.com/pl/legal/terms>
  - e. **Instalacja** - zainstalowanie oprogramowania przez Użytkownika Usługi na urządzeniu Użytkownika Usługi (typu komputer, tablet, smartfon), po zaakceptowaniu warunków licencji;
  - f. **System** - system informatyczny, składający się z elementów stanowiących własność Netii lub Dostawcy Usługi, umożliwiający korzystanie z Usługi oraz komunikację pomiędzy Netią i Użytkownikami. System zapewnia Użytkownikowi Usługi i osobom przez niego wskazanym (Użytkownikom) stały dostęp do danych Użytkownika Usługi w Systemie oraz umożliwia Użytkownikowi Usługi zarządzanie tymi danymi;
  - g. **Użytkownik Usługi (Użytkownik)** - Abonent, który korzysta z aktywowanej Usługi;
  - h. **Numer MSISDN lub Numer Telefonu** - 9-cio cyfrowy numer telefonu (w sieci ruchomej) użytkownika Netii, który przypisany jest do karty SIM umieszczonej w telefonie, routerze lub modemie. Numer Telefonu można znaleźć na karcie SIM (o ile Klient go nie zmienił) oraz na umowie telekomunikacyjnej podpisanej z Netią;
  - i. **Aplikacja** - oprogramowanie udostępnione Użytkownikowi Usługi po zalogowaniu się na netiaonline.pl, objęte Licencją. Aplikację na urządzenie mobilne typu tablet lub smartfon można pobrać ze sklepu internetowego, dedykowanego konkretnemu systemowi operacyjnemu, w którym dostępne są aplikacje;
  - j. **Aktywacja** - włączenie Usługi, powodujące naliczenie opłaty oraz udostępnienie Aplikacji;
  - k. **Okres Rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Netię usług; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc;
  - l. **Dostawca Usługi** - F-Secure Corporation spółka prawa fińskiego z siedzibą w Finlandii, Tammasaarenkatu 7, 00180 Helsinki;
  - m. **Netiaonline.pl** - serwis dostępny dla Abonentów po zalogowaniu na stronie internetowej lub z wykorzystaniem mobilnej aplikacji (po jej udostępnieniu przez Netię), umożliwiający w zakresie określonym w tym serwisie dostęp do informacji o umowach oraz zarządzanie usługami Abonenta.

### § 3 Rodzaje Usługi oraz zasady korzystania z Usługi

1. Użytkownik ma możliwość aktywowania jednej z opcji Usługi „Bezpieczny Internet”:
  - a. Opcja „Bezpieczny Internet 2” – na 2 urządzenia;
  - b. Opcja „Bezpieczny Internet 3” – na 3 urządzenia;
  - c. Opcja „Bezpieczny Internet 5” – na 5 urządzeń;
  - d. Opcja „Bezpieczny Internet 10” – na 10 urządzeń;
  - e. Opcja „Bezpieczny Smartfon” – na 1 urządzenie typu smartfon lub tablet.
2. Warunkiem korzystania z Usługi jest korzystanie w Netii z Usługi Internetowej (dla opcji Usługi wskazanej w pkt. 1 lit. a) – d)) lub Usługi Mobilnej (dla opcji Usługi wskazanej w pkt. 1 lit. e)) oraz podanie Numeru MSISDN lub Numeru Telefonu. .
3. W celu prawidłowego działania Usługi należy spełnić wymagania techniczne określone w § 7 Regulaminu.
4. Dostęp do zarządzania Licencją „Bezpieczny Internet” można uzyskać poprzez zalogowanie się ze strony netiaonline.pl.
5. Przed Instalacją Aplikacji „Bezpieczny Internet” należy odinstalować inne programy antywirusowe, znajdujące się na urządzeniu, na którym ma być zainstalowany Aplikacja „Bezpieczny Internet”.
6. Użytkownik Usługi ponosi odpowiedzialność za skutki nieprawidłowego działania Aplikacji „Bezpieczny Internet”, gdy system komputerowy Użytkownika Usługi nie spełnia wymagań technicznych, określonych w § 7 Regulaminu, a także, gdy Użytkownik Usługi w systemie komputerowym używa innych programów służących ochronie systemu komputerowego.



## Regulamin Usługi „Bezpieczny Internet”

7. Użytkownik Usługi może wykorzystać Usługę tylko do celów zgodnych z prawem.
8. Za brak możliwości korzystania z Usługi, wynikający z przyczyn leżących po stronie Użytkownika Usługi odpowiada Użytkownik Usługi.

### § 4 Aktywacja Usługi

1. Użytkownik może zlecić Aktywację Usługi:
  - a. logując się do netiaonline.pl;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Obsługi Klienta: 801 802 803 lub 22 7 111 111;
  - c. u sprzedawcy w punkcie sprzedaży Netii.
2. Termin Aktywacji, w przypadku zlecenia Aktywacji zgodnie z pkt. 1 a), nie przekracza 24h, a w pozostałych przypadkach o terminie Aktywacji Użytkownik zostanie poinformowany w ramach obsługi zlecenia.

### § 5 Dezaktywacja Usługi

1. Klient może zlecić dezaktywowanie Usługi na czas nieokreślony:
  - a. logując się do netiaonline.pl;
  - b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Obsługi Klienta: 801 802 803 lub 22 7 111 111 – Usługę dezaktywuje konsultant;
  - c. u sprzedawcy w punkcie sprzedaży Netii.
2. W przypadku Usługi na czas określony Użytkownik Usługi może zlecić dezaktywowanie Usługi poprzez:
  - a. wysłanie pisma na adres korespondencyjny: NETIA S.A. skr. poczt. nr 597, 40-950 Katowice 5105
  - b. za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres: info@netia.pl
  - c. składając pisemne oświadczenie w punkcie sprzedaży Netii
3. Usługa zostanie dezaktywowana wraz z zakończeniem Okresu Rozliczeniowego podczas trwania którego Netia otrzymała zlecenie dezaktywacji Usługi.
4. Z chwilą dezaktywacji Usługi opłata za korzystanie z Usługi przestaje być naliczana.

### § 6 Opłaty

1. Wysokość opłat za Usługę na czas określony lub nieokreślony zostanie wskazana Użytkownikowi w obowiązujących go Szczegółowych Warunkach Promocji obejmujących Usługę Internetową lub Usługę Mobilną, z której korzysta lub dedykowanym Cenniku.
2. W przypadku usługi na czas nieokreślony, Użytkownik ma prawo rezygnacji z Usługi w dowolnym momencie po aktywacji Usługi Internetowej lub Mobilnej bez ponoszenia dodatkowych opłat.

### § 7 Funkcjonalności i wymagania techniczne

1. Korzystanie z Usługi jest możliwe na urządzeniach spełniających poniżej wskazane wymagania techniczne:

#### 1.1. Windows

Bezpieczny Internet współpracuje z następującymi wersjami systemu operacyjnego Windows:

- Windows 11
- Windows 10 , roczne update'y lub nowsze
- Windows 8.1

Wymagania systemowe:

- Procesor: 1 GHz\* lub szybszy
  - Pamięć: 1 GB RAM (32-bit) lub 2 GB RAM (64-bit)
  - Wolne miejsce na dysku: przynajmniej 600 MB
  - Wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji
  - Włączony Javascript musi być włączony w ustawieniach przeglądarki użytkownika
- \*procesory ARM nie są obsługiwane

Obsługiwane przeglądarki:

- Edge (Windows 10), nie ma wsparcia dla rozszerzeń.
- Internet Explorer 11 (Windows 8.1).
- Chrome - 2 ostatnie aktualne wersje
- Firefox - 2 ostatnie aktualne wersje

#### 1.2. MAC

Bezpieczny Internet współpracuje z następującymi systemami operacyjnymi:

- macOS version 14 "Sonoma"
- macOS version 13 "Ventura"
- macOS version 12 "Monterey"
- macOS version 11 "Big Sur"

Wymagania systemowe:

- Intel lub Apple Silicon procesor
- 250 MB wolnego miejsca na dysku
- Pamięć: 1 GB lub więcej
- Połączenie z Internetem jest wymagane w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji.

Obsługiwane przeglądarki:

- Chrome- 2 ostatnie aktualne wersje
- Firefox - 2 ostatnie aktualne wersje
- Safari

#### 1.3. Smartfony i tablety

Bezpieczny Smartfon współpracuje z następującymi systemami operacyjnymi:

## Regulamin Usługi „Bezpieczny Internet”

- Android 8.0 lub nowszy
- iOS 15-17

Wymagania systemowe:

- Android – co najmniej 75MB wolnego miejsca w pamięci wewnętrznej, nie może być zainstalowany na zewnętrznej karcie pamięci SD
- iOS – co najmniej 30 MB wolnego miejsca w pamięci
- Wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji

### 2. Dostępność funkcjonalności Ochrony Internetu na poszczególne systemy operacyjne:

Opis	Windows	Android	MAC	iOS
Ochrona zdjęć, filmów oraz prywatnych plików przed kradzieżą lub zniszczeniem	TAK	TAK	TAK	NIE
Ochrona przed programami wymuszającymi okup	TAK	TAK	TAK	NIE
Ochrona bankowości online zgodna z zaleceniami banków	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona przed kradzieżą numeru karty kredytowej	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona przed przejęciem Twoich kont w sklepach internetowych i portalach społecznościowych	TAK	TAK	TAK	TAK
Ochrona konta w mediach społecznościowych	TAK	TAK	NIE	NIE
Blokowanie dostępu do szkodliwych dla dzieci treści w internecie, takich jak: treści pornograficzne, obrazujące przemoc, związane z hazardem, czy też zachęcające i umożliwiające zdobycie narkotyków	TAK	TAK	TAK	TAK
Określenie limitu czasu, jaki dziecko spędza surfując w Internecie	TAK	TAK	TAK	TAK
Kontrola nad grami i aplikacjami, które Twoje dziecko instaluje na urządzeniu	NIE	TAK	TAK	TAK

### § 8 Odpowiedzialność i postępowanie reklamacyjne

1. Netia ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Regulaminem.
2. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Użytkownik ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w ust. 10-13. Jeżeli Netia nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, może on od niej odstąpić.
3. Użytkownik może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
  - a. Netia oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
  - b. Użytkownik i Netia uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Netia nie dostarczyła jej w tym terminie.
4. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacyjnym określonym w ust. 10-13.
5. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
  - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Netii na żądanie złożone na podstawie ust. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
  - b. Netia nie doprowadzi Usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
  - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Netia próbowała doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
  - d. brak zgodności Usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
  - e. z oświadczenia Netii, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 4, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 5 Netia dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi oraz wartości Usługi niezgodnej z Regulaminem, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności jest nieistotny.
8. Netia ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Usługi z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
9. Netia jest uprawniona do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Regulaminem m.in. w przypadku, gdy:
  - a. środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie,
  - b. Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności usługi cyfrowej z Regulaminem, w odpowiednim czasie, wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika.
10. Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi podając dane niezbędne do jego weryfikacji oraz informacje o okolicznościach reklamacji.
11. Reklamacja może zostać złożona:
  - a. w formie pisemnej – na adres: NETIA S.A. skr. poczt. nr 597, 40-950 Katowice S105
  - b. telefonicznie – poprzez kontakt z infolinią pod numerem 801 802 803 lub 22 7 111 111 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora),

## Regulamin Usługi „Bezpieczny Internet”

- c. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: info@netia.pl lub za pośrednictwem serwisu netiaonline.pl.
12. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
  13. Netia może wezwać Użytkownika do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech jego środowiska cyfrowego. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik ma obowiązek współpracy z Netią w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
  14. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie pisemnej lub telefonicznie, Użytkownik jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.

### § 9 Prawo do odstąpienia

1. W przypadku zawierania umowy dot. Usługi z Użytkownikiem Usługi poza lokalem Operatora lub na odległość, ma on prawo odstąpienia od tej umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. Użytkownik Usługi nie ma prawa odstąpienia od umowy dot. Usługi zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość, jeśli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika Usługi, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości.
2. Szczegółową informację o prawie do odstąpienia od umowy zgodną z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, zawiera Załącznik A do niniejszego Regulaminu.

### § 10 Postanowienia końcowe

1. Netia może zakończyć świadczenie Usługi na podstawie wypowiedzenia dokonane na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenia Usługi, o czym informuje na trwałym nośniku.
2. Netia jest uprawniona do wprowadzenia zmian Regulaminu, zgodnie z ust. 3-6.
3. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Użytkownika;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
  - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
  - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
4. Netia informuje Użytkownika Usługi o zmianach wskazanych w ust. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.netia.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, Netia informuje Użytkownika Usługi o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. Jeśli Użytkownik Usługi nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 5, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
7. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem www.netia.pl.

## Załącznik A do Regulaminu Usługi „Bezpieczny Internet”

### I. Informacja o prawie odstąpienia od umowy

#### Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy świadczenia Usługi „Bezpieczny Internet” w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, o ile nie utracili Państwo takiego prawa, wyrażając zgodę na spełnienie świadczenia przed upływem terminu na odstąpienie od umowy i przy wyrażeniu takiej zgody zostali Państwo poinformowani o utracie przysługującego Państwu prawa do odstąpienia od umowy w chwili udzielenia takiej zgody.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy (złożenia zamówienia).

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Netia SA, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), przekazanego Państwu również w pkt II niniejszych Informacji, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

#### Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

### II. Wzór formularza odstąpienia od Umowy

(UWAGA: formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Netia S.A., Poleczki 13, 02-822 Warszawa; adres pocztowy: Netia S.A, Skrytka pocztowa nr 597, 40-950 UP Katowice S105; adres e-mail: info@netia.pl

- Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)(\*\*)
- Adres konsumenta(-ów)(\*\*)
- Podpis konsumenta(-ów)(\*\*) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(\*) Niepotrzebne skreślić

(\*\*) W rozumieniu formularza za konsumenta uważa się także osobę fizyczną, która zawarła umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego