Cennik Usług Komunikacji Elektronicznej

Nazwa Oferty:	Twój wybór na 9 miesięcy HFC ver1
Okres obowiązywania Oferty:	17.08.2026 - 31.10.2026
Okres obowiązywania Umowy:	9 miesięcy

§1

Postanowienia ogólne

1. Warunki Oferty i definicje

1.1. Oferta dostępna jest wyłącznie dla Nowego Abonenta. Nowym Abonentem jest Abonent zawierający Umowę na warunkach niniejszej Oferty wskazujący jako Miejsce Świadczenia Usługi lokalizację, w której Operator nie świadczył Usługi Internetowej w dniu rozpoczęcia okresu obowiązywania Oferty.

1.2. Oferta jest ograniczona terytorialnie.

1.3. Dla skorzystania z niniejszej Oferty niezbędne jest zawarcie przez Abonenta Umowy na Okres obowiązywania Umowy wskazany powyżej.

1.4. Warunkiem skorzystania z niniejszej Oferty jest wyrażenie (najpóźniej w Umowie) zgody na weryfikację wiarygodności płatniczej w KRD BIG SA oraz Rejestrze Dłużników ERIF BIG SA i pozytywna ocena wiarygodności płatniczej Abonenta przez Operatora.

1.5. Dla skorzystania z niniejszej Oferty niezbędne jest zawarcie przez Abonenta Umowy na co najmniej Usługę Internetową z Usługą Telewizyjną bez dekodera (Pakiet XS).

1.6. Okres obowiązywania Oferty wskazany powyżej oznacza przedział czasu, w którym Abonent ma prawo zawarcia Umowy na warunkach niniejszej Oferty.

1.7. W przypadku usług zamówionych na czas określony, rezygnacja z takiej usługi przed upływem okresu na jaki została zamówiona powoduje obowiązek zapłaty odszkodowania zgodnie z warunkami Umowy.

1.8. W przypadku usług zamówionych na czas nieokreślony możliwa jest rezygnacja w każdym czasie bez ponoszenia dodatkowych opłat.

1.9. Wszystkie ceny są cenami brutto. Wszystkie opłaty cykliczne (abonamentowe/miesięczne) dotyczą jednego (miesięcznego) Okresu Rozliczeniowego.

1.10. 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, kapitał zakładowy 335 578 344 PLN opłacony 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.

1.11. HBO Max - dostęp zapewniany przez Operatora do usługi audiowizualnej świadczonej drogą elektroniczną. Dostawcą usługi jest HBO Europe s.r.o. z siedzibą: Praga 7, Jankovcova 1037/49, kod pocztowy: 170 00, Republika Czeska. Korzystanie z HBO Max wymaga założenia konta w serwisie HBO Max i akceptacji warunków korzystania z serwisu (regulaminu) HBO Max określonych przez jego dostawcę, dostępnych na www.hbomax.com. Dane podane przez Abonenta przy rejestracji konta w HBO Max są przetwarzane przez dostawcę usługi jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych. Usługa dostępu do HBO Max jest świadczona przez Operatora na warunkach określonych w "Regulaminie świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii", stanowiącym załącznik do niniejszego Cennika.

1.12. SkyShowtime - dostęp zapewniany przez Operatora do usługi audiowizualnej świadczonej drogą elektroniczną. Dostawcą usługi jest SkyShowtime Poland sp. z o.o. z siedzibą: ul. Mokotowska 19, 00-560 Warszawa, Polska. Korzystanie ze SkyShowtime wymaga założenia konta w serwisie SkyShowtime i akceptacji warunków korzystania z serwisu (regulaminu) SkyShowtime określonych przez jego dostawcę, dostępnych na www.skyshowtime.com. Dane podane przez Abonenta przy rejestracji konta w SkyShowtime są przetwarzane przez dostawcę usługi jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych. Usługa dostępu do SkyShowtime jest świadczona przez Operatora na warunkach określonych w "Regulaminie świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii", stanowiącym załącznik do niniejszego Cennika.

1.13. Disney+ - dostęp w planie Standard zapewniany przez Operatora do 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+ określane 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 do niniejszego Cennika.

1.14. Bezpieczny Internet - usługa cyfrowa, której opcje są opisane szczegółowo w Regulaminie Usługi "Bezpieczny Internet" stanowiącym załącznik do niniejszego Cennika.

1.15. Stały adres IP - usługa dodatkowa do Usługi Internetu zapewniająca, że do usługi przypisany zostanie stały adres IP, który nie będzie się zmieniał.

1.16. W przypadku zamówienia Usługi Mobilnej z przeniesieniem numeru telefonicznego z sieci innego dostawcy do Sieci Telekomunikacyjnej Netia konieczne jest wyrażenie zgody na rozpoczęcie świadczenia usługi z wykorzystaniem numeru tymczasowego.

1.17. Abonentowi w ramach Umowy przysługuje prawo do zamówienia maksymalnie:
1.17.1. trzech Usług Mobilnych

1.18. Pozostałe terminy pisane wielką literą mają znaczenie określone w Regulaminie Świadczenia Usług przez Spółki Grupy Netia.

2. Rabaty

2.1. Rabat za e-FAKTURĘ

2.1.1. Rabat za e-FAKTURĘ przyznajemy w przypadku wyboru Rachunku w formie elektronicznej (e-FAKTURY) w wysokości 5 zł na abonament za Usługę Internetową w każdym Okresie Rozliczeniowym. Warunkiem przyznania rabatu jest aktywna e-FAKTURA na dzień wystawienia Rachunku.

2.1.2. W przypadku aktywowania e-FAKTURY na mniej niż 7 dni przed końcem Okresu Rozliczeniowego rabat za e-FAKTURĘ zostanie przyznany w kolejnym Okresie Rozliczeniowym.

2.1.3. W przypadku rezygnacji z e-FAKTURY rabat nie zostanie naliczony, zaś wysokość opłaty abonamentowej ulegnie podwyższeniu o kwotę 5 zł.

2.2. Rabat za zgody marketingowe

2.2.1. Rabat za zgody marketingowe przyznajemy w przypadku, gdy Abonent wyrazi wszystkie zgody na działania marketingowe zaproponowane przez Operatora przy zawieraniu Umowy. Kwota rabatu wynosi 5 zł na Usługę. W przypadku równoczesnego zakupu Pakietu Usług rabat zostaje przyznany dla jednej z Usług w każdym Okresie Rozliczeniowym.

2.2.2. W przypadku wycofania którejkolwiek ze zgód, rabat nie zostanie naliczony, zaś wysokość opłaty abonamentowej ulegnie podwyższeniu o kwotę 5 zł.

§2
Usługa Internetowa

1. Główne cechy Usługi Internetowej

Usługa dostępu do sieci internet za pośrednictwem Zakończenia Sieci zainstalowanego we wskazanym w umowie o świadczenie usługi Miejscu Świadczenia Usługi, realizowana z wykorzystaniem światłowodowej sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz kabla koncentrycznego do lokalu klienta. W ramach opłaty za Usługę Internetową Operator udostępnia Urządzenie Abonenckie niezbędne do korzystania z Usługi Internetowej. Abonent zobowiązany jest do zwrócenia na własny koszt udostępnionego urządzenia w ciągu 14 dni od daty dezaktywacji Usługi.

2. Poziom jakości Usługi Internetowej

2.1. Przepustowość

Wersja Usługi Internetowej	Maksymalna prędkość pobierania /wysyłania	Zwykle dostępna prędkość pobierania/wysyłania	Minimalna prędkość pobierania /wysyłania
Szybki Internet MAX 150	150 Mbps / 10 Mbps	90 Mbps / 6 Mbps	30 Mbps / 2 Mbps
Szybki Internet MAX 300	300 Mbps / 50 Mbps	180 Mbps / 30 Mbps	60 Mbps / 8 Mbps
Szybki Internet MAX 600	600 Mbps / 60 Mbps	360 Mbps / 36 Mbps	120 Mbps / 12 Mbps
Szybki Internet MAX 1000	1000 Mbps / 60 Mbps	540 Mbps / 36 Mbps	180 Mbps / 12 Mbps

prędkość maksymalna - prędkość jaka może być osiągnięta przez połączenie przewodowe w ramach danej usługi bez obciążenia sieci. Abonent może oczekiwać osiągania prędkości maksymalnej przez 2 godziny w ciągu doby.
prędkość zwykle dostępna - prędkość jakiej Abonent może oczekiwać przez 70% czasu w ciągu doby.
prędkość minimalna - minimalna prędkość, jaką Operator zobowiązuje się zapewnić w ramach Usługi Internetowej.
Na faktycznie osiąganą przepustowość na łączu, we wszystkich technologiach, ma wpływ wiele czynników, do których należą: wzrost obciążenia sieci w godzinach szczytu lub przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie przez użytkownika z urządzenia abonenckiego nie obsługującego podanej prędkości, jednoczesne korzystanie z usługi przez kilku użytkowników domowych, instalacja na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall).

Maksymalna prędkość dla Usługi Szybki Internet MAX 1000 zależna jest od architektury urządzenia końcowego i ograniczona jest poprzez pojedynczy interfejs kliencki GE do wartości ok. 960 Mbps.

2.2. Wpływ Usługi Telewizyjnej na przepustowość Usługi Internetowej

Usługa telewizyjna w jakości HD zajmuje do 10 Mbps. Przepustowość usługi dostępu do internetu w pakiecie z usługą telewizyjną w momencie jednoczesnego korzystania z usług zostaje pomniejszona o wartość do 10 Mbps. Każdy dekoder w usłudze Multiroom w jakości HD pomniejsza przepływność dostępu do internetu o kolejne do 10 Mbps przy jednoczesnym korzystaniu ze wszystkich usług.
Usługa telewizyjna w jakości 4K zajmuje do 25 Mbps. Przepustowość usługi dostępu do internetu w pakiecie z usługą telewizyjną w momencie jednoczesnego korzystania z usług zostaje pomniejszona o wartość do 25 Mbps. Każdy dekoder w usłudze Multiroom w jakości 4K pomniejsza przepływność dostępu do internetu o kolejne do 25 Mbps przy jednoczesnym korzystaniu ze wszystkich usług.

2.3. Wpływ limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług:

	Limity ilości danych[1]	Przepływność		Opóźnienie		Zmienność opóźnienia (jitter)	Utrata pakietów
		do sieci [2]	z sieci	do sieci	z sieci		
Poczta i grupy dyskusyjne	**	*	*	*	*	-	*
WWW (http i https)	**	**	*	**	**	-	**
VoD, Video streaming, IPTV	***	***	*	*	-	-	**
AoD, Audio streaming	***	***	*	*	-	-	**
Czaty i komunikatory tekstowe	*	*	*	**	**	-	**
Peer to Peer	***	***	***	-	-	-	*
Telefonia VoIP	***	*	*3	***	***	***	*3
Wideokonferencje	***	***	***3	***	***	***	*3
Gry Interaktywne	***	**	**	***	***	***	*
Przesyłanie plików FTP	***	*2	*2	*	*	-	**

Legenda:
*** bardzo istotny, ** istotny, * pomijalny, - nieistotny

1 - Do momentu osiągnięcia limitu ilości danych wszystkie usługi powinny działać prawidłowo. Po osiągnieciu limitu wpływ na usługi zgodnie z tabelką. Dotyczy tylko internetu mobilnego, gdzie jest podany limit ilości danych.

2 - W zależności od wielkości pliku np.: dla pliku 100 MB i parametrów usługi 10/1 czas ściągania pliku wynosi 80 sekund, a czas wysyłania pliku wynosi 800 sekund.

3 - W zależności od jakości usługi i kodeków użytych w usłudze.

3. Opłata aktywacyjna oraz cykliczna (miesięczna):

Usługa Internetowa łącznie z Bezpieczny Internet Standard, Disney+, HBO Max Standardowy, SkyShowtime Standard				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	115 zł (125 zł)	135 zł (145 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	130 zł (140 zł)	150 zł (160 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	140 zł (150 zł)	160 zł (170 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	155 zł (165 zł)	175 zł (185 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Disney+, HBO Max Standardowy, SkyShowtime Standard				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	110 zł (120 zł)	130 zł (140 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	125 zł (135 zł)	145 zł (155 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	135 zł (145 zł)	155 zł (165 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	150 zł (160 zł)	170 zł (180 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Bezpieczny Internet Standard, HBO Max Standardowy, SkyShowtime Standard				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	90 zł (100 zł)	110 zł (120 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	105 zł (115 zł)	125 zł (135 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	115 zł (125 zł)	135 zł (145 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	130 zł (140 zł)	150 zł (160 zł)

Usługa Internetowa łącznie z HBO Max Standardowy, SkyShowtime Standard				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	85 zł (95 zł)	105 zł (115 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	100 zł (110 zł)	120 zł (130 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	110 zł (120 zł)	130 zł (140 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	125 zł (135 zł)	145 zł (155 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Bezpieczny Internet Standard, Disney+, SkyShowtime Standard				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	90 zł (100 zł)	110 zł (120 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	105 zł (115 zł)	125 zł (135 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	115 zł (125 zł)	135 zł (145 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	130 zł (140 zł)	150 zł (160 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Disney+, SkyShowtime Standard				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	85 zł (95 zł)	105 zł (115 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	100 zł (110 zł)	120 zł (130 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	110 zł (120 zł)	130 zł (140 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	125 zł (135 zł)	145 zł (155 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Bezpieczny Internet Standard, Disney+, HBO Max Standardowy				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	95 zł (105 zł)	115 zł (125 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	110 zł (120 zł)	130 zł (140 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	120 zł (130 zł)	140 zł (150 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	135 zł (145 zł)	155 zł (165 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Disney+, HBO Max Standardowy				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	90 zł (100 zł)	110 zł (120 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	105 zł (115 zł)	125 zł (135 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	115 zł (125 zł)	135 zł (145 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	130 zł (140 zł)	150 zł (160 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Bezpieczny Internet Standard, SkyShowtime Standard				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	65 zł (75 zł)	85 zł (95 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	80 zł (90 zł)	100 zł (110 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	90 zł (100 zł)	110 zł (120 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	105 zł (115 zł)	125 zł (135 zł)

Usługa Internetowa łącznie z SkyShowtime Standard				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	60 zł (70 zł)	80 zł (90 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	75 zł (85 zł)	95 zł (105 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	85 zł (95 zł)	105 zł (115 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	100 zł (110 zł)	120 zł (130 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Bezpieczny Internet Standard, HBO Max Standardowy				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	70 zł (80 zł)	90 zł (100 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	85 zł (95 zł)	105 zł (115 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	95 zł (105 zł)	115 zł (125 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	110 zł (120 zł)	130 zł (140 zł)

Usługa Internetowa łącznie z HBO Max Standardowy				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	65 zł (75 zł)	85 zł (95 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	80 zł (90 zł)	100 zł (110 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	90 zł (100 zł)	110 zł (120 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	105 zł (115 zł)	125 zł (135 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Bezpieczny Internet Standard, Disney+				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	70 zł (80 zł)	90 zł (100 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	85 zł (95 zł)	105 zł (115 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	95 zł (105 zł)	115 zł (125 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	110 zł (120 zł)	130 zł (140 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Disney+				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	65 zł (75 zł)	85 zł (95 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	80 zł (90 zł)	100 zł (110 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	90 zł (100 zł)	110 zł (120 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	105 zł (115 zł)	125 zł (135 zł)

Usługa Internetowa łącznie z Bezpieczny Internet Standard				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	45 zł (55 zł)	65 zł (75 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	60 zł (70 zł)	80 zł (90 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	70 zł (80 zł)	90 zł (100 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	85 zł (95 zł)	105 zł (115 zł)

Usługa Internetowa				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego z rabatami za E-FAKTURĘ i zgody marketingowe (opłata bez rabatów)**
Szybki Internet MAX 150	79 zł	0 zł (10 zł)	40 zł (50 zł)	60 zł (70 zł)
Szybki Internet MAX 300	79 zł	0 zł (10 zł)	55 zł (65 zł)	75 zł (85 zł)
Szybki Internet MAX 600	79 zł	0 zł (10 zł)	65 zł (75 zł)	85 zł (95 zł)
Szybki Internet MAX 1000	79 zł	0 zł (10 zł)	80 zł (90 zł)	100 zł (110 zł)

§3
Usługa Telewizyjna

Usługa Telewizyjna dostępna jest wyłącznie razem z Usługą Internetową.

1. Usługa Telewizyjna bez dekodera (Pakiet XS)

1.1. Główne cechy Usługi:

Usługa dostępu do programów telewizyjnych wybranych przez Abonenta w ramach Wariantu Usługi za pośrednictwem Internetu. Usługa wymaga założenia konta w serwisie Netia Go. W ramach opłaty za Usługę Telewizyjną bez dekodera Operator udostępnia dostęp do Aplikacji Netia Go niezbędne do korzystania z Usługi Telewizyjnej bez dekodera. Aplikacja Netia Go dostępna jest na: serwisie www.go.netia.pl, Android, Android TV, iOS, smart TV Samsung. Kanały 4K dostępne są na urządzeniach: Android TV 4K, Samsung Tizen 4K, Apple TV 4K oraz na wybranych urządzeniach mobilnych iOS wspierających rozdzielczość 4K.

Abonent ma dostęp do programów telewizyjnych, na które składają się:

a) Programy gwarantowane - programy, których dostępność jest gwarantowana w ramach Umowy, a zmiana lub wycofanie takiego programu stanowi zmianę warunków Umowy;

b) Programy niegwarantowane - programy, których dostępności nie jest gwarantowana w ramach Umowy, a ich udostępnianie, zmiana lub wycofanie nie stanowi zmiany warunków Umowy.

Szczegółowa lista programów telewizyjnych wchodzących w skład Pakietu XS, w tym gwarantowanych programów telewizyjnych zawarta jest w Wykazie programów telewizyjnych stanowiącym załącznik do niniejszego Cennika.

Usługa Telewizyjna bez dekodera świadczona jest wyłącznie Abonentowi Usługi Internetowej nie dłużej niż do daty dezaktywacji Usługi Internetowej.

Odbiór Telewizji możliwy jest wyłącznie na prywatny użytek bez możliwości publicznego odtwarzania, udostępniania i rozpowszechniania.

1.2. Poziom jakości Usługi:

Operator oświadcza, że w przypadku Usługi Telewizyjnej brak jest minimalnego poziomu jakości usługi.

§4
Usługa Mobilna

1. Główne cechy Usługi Mobilnej

Usługa komunikacji głosowej umożliwiająca w szczególności inicjowanie i odbieranie, połączeń głosowych za pośrednictwem numeru ustalonego w planie numeracji dla sieci ruchomej, usługa komunikacji SMS umożliwiająca wysyłanie i odbieranie wiadomości SMS za pośrednictwem numeru ustalonego w planie numeracji dla sieci ruchomej, usługa transmisji danych MMS oraz usługa dostępu do internetu z wykorzystaniem ruchomej sieci telekomunikacyjnej.

Usługa wykonywana jest przez podmiot trzeci operatora mobilnej sieci telekomunikacyjnej.

W przypadku udostępnienia w ramach opłaty za Usługę Mobilną Urządzenia Abonenckiego Abonent zobowiązany jest do zwrócenia na własny koszt udostępnionego urządzenia w ciągu 14 dni od daty dezaktywacji Usługi.

2. Poziom jakości Usługi Mobilnej

Operator świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, bez gwarancji minimalnych parametrów, co jest bezpośrednim skutkiem stosowania rozwiązań technicznych wykorzystujących ruchome technologie sieciowe. Operator dokłada wszelkich starań, aby jakość świadczonych Usług była jak najwyższa.

Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne oraz parametry techniczne Urządzeń telekomunikacyjnych, z których korzysta Abonent.

Operator umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi zawarte są odrębne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają, jest dostępna w Dziale Obsługi Klienta, na stronie www.netia.pl oraz w punktach sprzedaży. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest ograniczenie w poszczególnych krajach korzystania przez Abonentów z sieci niektórych operatorów.

Podczas uzyskiwania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych Usług może być inna niż w sieci.

Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń, mogą być inne niż stosowane przez Operatora.

Zasięg Usług komunikacji głosowej oraz usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.

Informacja o zasięgu Usług znajduje się na stronie www.netia.pl/pl/mapa-zasiegu.

Operator zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8 kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
W sieci w sposób ciągły dokonywany są pomiary ruchu. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach sieci. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, uruchamiane są procedury organizacji ruchu w sieci, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur możliwa jest zmiana sposobu funkcjonowania elementów sieci (np. stacji bazowych), dokonanie modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami sieci lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów sieci. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość Usług świadczonych w sieci. W czasie świadczenia Usługi dostępu do internetu, wszystkie transmisje danych traktowane są równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane Urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
Użytkownicy końcowi mają prawo - za pomocą Usługi dostępu do internetu - do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

W ramach zarządzania siecią i Usługami, stosowane są środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, stosowane są odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci. Stosowane odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

Stosowane mogą być środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
a. zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, w tym prawem karnym nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakom przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
c. zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na Usługi dostępu do internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Cenniku albo w Regulaminach pakietów/usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi dostępu do internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości Usługi dostępu do internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z Usługi dostępu do internetu oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niebędących Usługami dostępu do internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca Usługą dostępu do internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz Usługi dostępu do internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do internetu dla poszczególnych ruchomych technologii sieciowych wynoszą:

Usługa mobilna - Szacunkowa maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych							
Technologia	2G/GSM-GPRS	2G/GSM-EDGE	3G/UMTS	3G/UMTS-HSPA	4G/LTE	4G/LTE-Advanced	5G
Pobieranie / Wysyłanie	80 Kbs / 20 Kbs	233 Kbs / 58 Kbs	384 Kbs / 384 Kbs	42 Mbps / 5,4 Mbps	150 Mbps / 50 Mbps	300 Mbps / 50 Mbps	600 Mbps / 60 Mbps

Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi dostępu do internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usług dostępu do internetu dla poszczególnych ruchomych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie www.netia.pl. W miarę rozwoju sieci skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do internetu będą publikowane na stronie www.netia.pl.
Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych i aplikacji mobilnych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych i aplikacji mobilnych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta limitu transmisji danych w ramach wybranego Planu taryfowego, chyba że Abonent przebywa poza granicami Polski i korzysta z tych stron w ramach usług roamingu międzynarodowego. Nie stanowi zmiany warunków Umowy stosowanie się przez Operatora do zmian we wskazanym wykazie. W przypadku zmian w wykazie, Operator dostosuje zasady rozliczania transmisji danych zgodnie z tym wykazem najpóźniej w terminie 14 dni roboczych od dnia ogłoszenia wykazu.

W przekazach marketingowych dotyczących Usług np. w reklamach, Operator może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Cenniku lub w Regulaminach pakietów/usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.
Do korzystania z transmisji danych w ramach każdej z technologii konieczne jest posiadanie Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego tę technologię oraz przebywanie w zasięgu sieci na paśmie tej technologii wskazanym na stronie www.netia.pl/pl/mapa-zasiegu. Do korzystania z technologii 5G konieczne jest także posiadanie włączonej transmisji danych LTE. Możliwość korzystania z poszczególnych technologii i prędkość wysyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej Urządzenia telekomunikacyjnego, zasięgu sieci operatora telefonii komórkowej, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
Wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE (Long Term Evolution) jest możliwe przy pomocy karty SIM oraz z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE dostępnej w sieci. Zmiana oprogramowania Urządzenia telekomunikacyjnego lub jego aktualizacja może wpływać na możliwość korzystania z technologii LTE dostępnej w sieci. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego mogą ograniczać lub uniemożliwiać korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii LTE przy pomocy Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych LTE.

Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G jest możliwe przy pomocy karty SIM oraz z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G na paśmie o częstotliwości 2600 MHz lub innym paśmie wskazanym na stronie www.netia.pl/pl/mapa-zasiegu. Zmiana oprogramowania Urządzenia telekomunikacyjnego lub jego aktualizacja może wpłynąć na możliwość korzystania z dostępnej technologii 5G. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych 5G mogą ograniczać lub uniemożliwiać wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G przy pomocy tego urządzenia. W roamingu międzynarodowym nie można wysyłać i odbierać danych w technologii 5G dostępnej w sieci Operatora.
Warunkiem korzystania z danej technologii w roamingu międzynarodowym jest jej dostępność u partnerów roamingowych. Lista partnerów roamingowych, u których dostępna jest pakietowa transmisja danych znajduje się na stronie www.netia.pl.
Operator świadczy bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telekomunikacyjnej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.

3. Specyfikacja Usługi Mobilnej

3.1. Warianty oraz Cykliczne komponenty Usługi Mobilnej

Wariant usługi	Cykliczne komponenty usługi
STANDARD (5G)	4 GB w każdym cyklu rozliczeniowym Internet 5G Połączenia krajowe stacjonarne i komórkowe, SMS i MMS krajowe bez limitu VoLTE/Wi-Fi Calling Roaming - opłaty zgodnie z Cennikiem Pakiet Internetu EOG - 8,5 GB
SUPER (5G) więcej GB	60 GB w każdym cyklu rozliczeniowym w trakcie okresu na jaki została zawarta Umowa 30 GB w każdym cyklu rozliczeniowym po upływie okresu na jaki została zawarta Umowa Internet 5G Połączenia krajowe stacjonarne i komórkowe, SMS i MMS krajowe bez limitu VoLTE/Wi-Fi Calling Roaming - opłaty zgodnie z Cennikiem Pakiet Internetu EOG - 11 GB
VIP (5G) więcej GB	100 GB w każdym cyklu rozliczeniowym w trakcie okresu na jaki została zawarta Umowa 60 GB w każdym cyklu rozliczeniowym po upływie okresu na jaki została zawarta Umowa Internet 5G Połączenia krajowe stacjonarne i komórkowe, SMS i MMS krajowe bez limitu VoLTE/Wi-Fi Calling Roaming - opłaty zgodnie z Cennikiem Pakiet Internetu EOG - 14 GB
BEZ LIMITU GB (5G)	BEZ LIMITU GB w każdym cyklu rozliczeniowym Internet 5G Połączenia krajowe stacjonarne i komórkowe, SMS i MMS krajowe bez limitu VoLTE/Wi-Fi Calling Roaming - opłaty zgodnie z Cennikiem Pakiet Internetu EOG - 21 GB

3.1.1. Prędkość Internetu po przekroczeniu liczby danych wynikających z pakietu cyklicznego wynosi 1 Mbps (w przypadku pakietu 2 GB prędkość wynosi 32 Kbps).

3.1.2. Nielimitowane połączenia stacjonarne i komórkowe, SMS i MMS z cyklicznych komponentów nie obejmują połączeń, SMS, MMS międzynarodowych oraz na numery specjalne opisanych w Cenniku Usługi Mobilnej stanowiącym załącznik do niniejszego Cennika.

3.1.3. Zasady korzystania z usług w roamingu międzynarodowym zostały zdefiniowane w Cenniku Usługi Mobilnej stanowiącym załącznik do niniejszego Cennika. Limity na korzystanie z transmisji danych w ramach usług roamingowych zostały wskazane w tabeli powyżej.

4. Opłata aktywacyjna oraz cykliczna (miesięczna):

Poniższe opłaty obowiązują tylko w przypadku jednoczesnego zamówienia Usługi Mobilnej na Umowie razem z Usługą Internetową.

4.1. Usługa Mobilna z przeniesieniem numeru (MNP) (pierwsza)

Usługa Mobilna				
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata od 1. do 3. Okresu Rozliczeniowego**	**Opłata od 4. do 9. Okresu Rozliczeniowego**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego**
STANDARD (5G) MNP pierwsza karta	19 zł	0 zł	25 zł	25 zł
SUPER (5G) więcej GB MNP pierwsza karta	19 zł	0 zł	30 zł	30 zł
VIP (5G) więcej GB MNP pierwsza karta	19 zł	0 zł	40 zł	40 zł
BEZ LIMITU GB (5G) MNP pierwsza karta	19 zł	0 zł	60 zł	60 zł

4.1.1. Opłaty dotyczą tylko i wyłącznie klientów, którzy przeniosą (składając odpowiednie wnioski przy zamówieniu Usługi) co najmniej jeden numer telefoniczny z sieci innego dostawcy usług telekomunikacyjnych do Sieci Telekomunikacyjnej Operatora przy jednoczesnym wyrażeniu zgody na rozpoczęcie świadczenia usługi z wykorzystaniem numeru tymczasowego.

4.2. Usługa Mobilna bez przeniesienia numeru (pierwsza)

Usługa Mobilna			
Wariant Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata od 1. do 9. Okresu Rozliczeniowego**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego**
STANDARD (5G) pierwsza karta	19 zł	25 zł	25 zł
SUPER (5G) więcej GB pierwsza karta	19 zł	30 zł	30 zł
VIP (5G) więcej GB pierwsza karta	19 zł	40 zł	40 zł
BEZ LIMITU GB (5G) pierwsza karta	19 zł	60 zł	60 zł

5. Pozostałe opłaty

Szczegółowy wykaz opłat za usługi oparte na zużyciu, w szczególności za połączenia telefoniczne, SMS oraz transmisję danych oraz za połączenia do numerów lub skorzystania z usług, które podlegają szczególnym warunkom cenowym, w tym usług z dodatkowym świadczeniem, zawarte są w Cenniku Usługi Mobilnej stanowiącym załącznik do niniejszego Cennika.

§5

Usługi Dodatkowe

Poniższe warunki obowiązują tylko w przypadku jednoczesnego zamówienia Usługi dodatkowej na Umowie razem z Usługą Internetową / Usługą Telewizyjną (Pakiet SML) / Usługą Telefoniczną.

1. Opłata aktywacyjna oraz cykliczna (miesięczna):

Usługi Dodatkowe				
Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata przez 1. pełny Okres Rozliczeniowy**	**Opłata od 2. do 9. Okresu Rozliczeniowego**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego**
Stały adres IP	0 zł	0 zł	10 zł	10 zł

§6

Usługi inne

Poniższe warunki obowiązują tylko w przypadku jednoczesnego zamówienia Usługi innej na Umowie razem z Usługą Internetową / Usługą Mobilną.

1. Opłata aktywacyjna oraz cykliczna (miesięczna):

Usługi inne			
Usługi	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata od 1. do 9. Okresu Rozliczeniowego**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego**
Bezpieczny Internet Standard - usługa na czas określony (dla Usługi Mobilnej)	0 zł	5 zł	5 zł
Bezpieczny Internet Premium 3 - usługa na czas określony (dla Usługi Internetowej)	0 zł	10 zł	10 zł
Bezpieczny Internet Ultra - usługa na czas określony (dla Usługi Internetowej)	0 zł	15 zł	15 zł

§7

Dzierżawa Urządzeń Abonenckich

Poniższe warunki obowiązują tylko w przypadku jednoczesnego zamówienia Usługi dodatkowej na Umowie razem z Usługą Internetową / Usługą Telewizyjną (Pakiet SML).

1. Opłata aktywacyjna oraz cykliczna (miesięczna):

Urządzenia			
Urządzenia	**Opłata aktywacyjna**	**Opłata od 1. do 9. Okresu Rozliczeniowego**	**Opłata od 10. Okresu Rozliczeniowego**
Dzierżawa WiFi-Extender	0 zł	5 zł	5 zł
Dzierżawa Zestawu PLC	0 zł	10 zł	10 zł

§8

Pozostałe postanowienia

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Cenniku zastosowanie ma Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Netia S.A. dla Abonentów.

Programy wchodzące w skład Usługi Telewizyjnej bez dekodera (Pakiet XS)

Gwarantowane: Polsat HD, TVP 1 HD, TVP 2 HD, TV 4 HD.

Niegwarantowane: Zero, TV Okazje HD, WP HD, Tele 5 HD, Polonia 1, TVP Białystok, TVP Bydgoszcz, TVP Gdańsk, TVP Gorzów Wielkopolski, TVP Katowice, TVP Kielce, TVP Kraków, TVP Lublin, TVP Łódź, TVP Olsztyn, TVP Opole, TVP Poznań, TVP Rzeszów, TVP Szczecin, TVP 3 Warszawa HD, TVP Wrocław, Lubelska.TV HD, TVT, DlaCiebie.TV, TV Regionalna.pl, Telewizja Kłodzka, Inultra 4K, MyZen 4K, Museum 4K, Love Nature 4K, TravelXP 4K.

Kanały Inultra 4K, MyZen 4K, Museum 4K, Love Nature 4K i TravelXP 4K dostępne są na urządzeniach: Android TV 4K, Samsung Tizen 4K, Apple TV 4K oraz na wybranych urządzeniach mobilnych iOS wspierających rozdzielczość 4K.

1. Cennik usług podstawowych

Tabela nr 1. Cennik jednostek rozliczeniowych usług nie objętych komponentami cyklicznymi (bez limitu) rozliczane są według stawek wskazanych poniżej:

Usługa podstawowa	Opłata
Połączenie głosowe do wszystkich krajowych operatorów (naliczanie sekundowe)	**0,28 zł brutto** (0,23 zł netto)*/minuta*
SMS do wszystkich krajowych operatorów komórkowych (SMS standardowy)	**0,20 zł brutto** (0,16 zł netto)*/SMS*
MMS do wszystkich krajowych operatorów komórkowych (MMS standardowy) oraz MMS na e-mail	**0,50 zł brutto** (0,41 zł netto)*/MMS*
Połączenie wideo do wszystkich krajowych operatorów (naliczanie sekundowe)	**0,50 zł brutto** (0,41 zł netto)*/minuta*

1.1. Minimalna opłata za usługi (połączenia) naliczane sekundowo wynosi 0,01 zł netto (0,01 zł brutto).
1.2. Opłaty za wysłanie wiadomości SMS, opisanych w niniejszym Cenniku dotyczą długości pojedynczej wiadomości SMS zgodnie z normami technologicznymi przyjętymi ETSI.
1.3. Opłaty za wysłanie wiadomości MMS są naliczane za każde rozpoczęte 100 kB. W przypadku wysłania MMS-a o wielkości powyżej 100 kB zostanie pobrana opłata stanowiąca odpowiednią wielokrotność opłaty cennikowej. Przesłanie wiadomości MMS bez załączników powoduje naliczenie opłaty.
1.4. Opłaty podane w Tabeli nr 1. nie dotyczą połączeń na numery opisane w punktach 2., 4. i 5. Cennika.

Tabela nr 2. Opłaty za Dodatkowy Internet:

Usługa	**Wielkość pakietu**	**Opłata**
Dodatkowy Internet	1 GB	**5zł brutto** (4,07 zł netto)
Dodatkowy Internet	5 GB	**10 zł brutto (**8,13 zł netto)
Dodatkowy Internet	10 GB	**15 zł brutto** (12,20 zł netto)
Dodatkowy Internet	20 GB	**20 zł brutto** (16,26 zł netto)

1.5. W danym Okresie Rozliczeniowym może być włączony Dodatkowy Internet tylko o jednej wielkości pakietu.
1.6. W przypadku rozpoczęcia transmisji danych, opłata wskazana w tabeli powyżej pobierana jest za każdy rozpoczęty pakiet internetowy. W przypadku nie korzystania z transmisji danych opłata nie jest naliczana.
1.7. Maksymalny limit transferu danych w danym Okresie Rozliczeniowym z wykorzystaniem Dodatkowego Internetu wynosi 20 GB.

2. Opłaty za usługi dodane

Tabela nr 3. Opłaty za usługi dodane[1]:

Nazwa usługi	Opłata
Połączenia z numerami alarmowymi: 112, 997, 998, 999	Bez opłat
Poczta głosowa (numer 200)	Opłata w ramach abonamentu
Biuro Obsługi Klienta (793 800 300); (22 711 11 11); (22 358 15 25)	**0,00 zł brutto** (0,00 zł netto)
Biuro Obsługi Klienta (801 802 803); (801 801 100)	**0,36 zł brutto** (0,29 zł netto)/za połączenie
Blokada Na Żądanie 70X	Bez opłat
Blokada Połączeń Wychodzących	**3,69 zł brutto** (3,00 zł netto)/opłata miesięczna
Prezentacja numerów osób dzwoniących (CLIP)[2]	Bez opłat
Blokada prezentacji własnego numeru (CLIR)	Bez opłat
Przekierowanie połączenia przychodzącego	Opłata za usługę w ramach abonamentu. Koszt za minutę przekierowania jak za połączenie głosowe
Informacja o połączeniu oczekującym	Opłata w ramach abonamentu
Rozmowa konferencyjna	Jak za połączenie[3]
Informacja o próbie połączenia	Opłata w ramach abonamentu
Już w zasięgu	Opłata w ramach abonamentu
Obsługa krótkim kodem	Opłata w ramach abonamentu
Rachunek szczegółowy na WWW	Opłata w ramach abonamentu
Rachunek szczegółowy[4]	**5,04 zł brutto** (4,10 zł netto)

[1] Opłaty za zarządzanie usługami dodanymi podanymi w Tabeli nr 3 czyli za zlecanie takich czynności jak: aktywacja, dezaktywacja, czy zmiana

usługi dodanej, są zawarte w kwocie Abonamentu.
[2] Numer osoby dzwoniącej nie będzie się wyświetlał, jeśli ma ona aktywną funkcję ukrywania numeru (CLIR). W przypadku otrzymania połączenia z numeru zastrzeżonego, można je przerwać korzystając z funkcji odrzucenia/zakończenia połączenia dostępnej w każdym telefonie.
[3] Każde połączenie wychodzące, wykonane w ramach połączenia konferencyjnego, rozliczane jest oddzielnie zgodnie z Cennikiem.
[4] Opłata dotyczy rachunku szczegółowego w formie wydruku bądź pliku cyfrowego otrzymywanego wraz z Rachunkiem po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego.

Tabela nr 4. Próg Kwotowy – Premium (Usługa z dodatkowym świadczeniem)

Nazwa usługi	Oferowane warianty (ceny brutto)	Zakres numeracji
Próg Kwotowy - Premium	próg kwotowy 0,00 zł	*70-*79X, *40X-*49X, 810X, 815X, 820X, 825X, 830X, 835X, 840X, 845X, 850X, 70X-79X, 900X-925X X
	próg kwotowy 35,00 zł	
	próg kwotowy 100,00 zł	
	próg kwotowy 200,00 zł	

Próg Kwotowy – Premium to usługa, dzięki której możliwe jest kontrolowanie wydatków związanych z wykonywaniem połączeń na numerację specjalną (numeracja o podwyższonej opłacie). Netia przygotowała cztery progi kwotowe: 0 zł, 35,00 zł, 100,00 zł lub 200,00 zł. Próg kwotowy 0 zł to całkowita blokada połączeń na numerację specjalną. Aktywacja usługi Próg Kwotowy – Premium możliwa jest od pierwszego dnia nowego Okresu Rozliczeniowego.

Tabela nr 5. Blokada – Rodzaj Premium (Usługa z dodatkowym świadczeniem)

Nazwa usługi	Oferowane warianty (ceny brutto)	Zakres numeracji
Blokada – Rodzaj Premium	Premium SMS	*70-*79X, *40X-*49X, 810X, 815X, 820X, 825X, 830X, 835X, 840X, 845X, 850X, 70X-79X, 900X-925X X
	Premium MMS	

Blokada – Rodzaj Premium to usługa, dzięki której można dokonać blokady dostępu do określonej grupy rodzajów połączeń na numerację specjalną.
Blokada SMS – umożliwia abonentowi zablokowanie możliwości wysyłania wiadomości tekstowych na numery specjalne.
Blokada MMS – umożliwia abonentowi zablokowanie możliwości wysyłania wiadomości multimedialnych na numery specjalne.

Tabela nr 6. Blokada – Cenowa Premium (Usługa z dodatkowym świadczeniem)

Blokada – Cenowa Premium to usługa umożliwiająca zablokowanie wysyłania wiadomości tekstowych na numery specjalne oraz odbierania wiadomości SMS/MMS z numerów specjalnych, których cena przekracza jeden z trzech poniższych progów cenowych:

Nazwa usługi	Oferowane warianty (ceny brutto)[1]	Zakres numeracji
Blokada – Cenowa Premium	3,00 zł	73X-79X, 903X-925X
	9,00 zł	78X, 79X, 908X-925X
	15,00 zł	913X-925X

[1] Operator umożliwia wybór jednego z wariantów. Aktywacja usługi Blokada – Cenowa Premium możliwa jest w ciągu 24 godzin.

3. Opłaty za zarządzanie kontem

Tabela nr 7. Opłaty za zarządzanie kontem:

Nazwa usługi	Opłata
Zmiana Abonenta (cesja)	Bezpłatnie
Złoty numer [1]	**504,10 zł brutto** (409,84 zł netto)
Zmiana Numeru MSISDN (numeru telefonu)	**151,29 zł brutto** (123,00 zł netto)
Wymiana karty SIM/USIM	Opłata w ramach abonamentu/**50,00 zł brutto** (40,65 zł netto)[2]

[1] Usługa „Złoty numer" oznacza Numer MSISDN (numer telefonu), wybierany przez Abonenta z oznaczonej listy przygotowanych przez Operatora numerów.
[2] Opłata za wymianę karty SIM jest pobierana w przypadku, gdy karta SIM jest uszkodzona, zablokowana lub zgubiona. Gdy karta SIM jest wadliwa z przyczyn niezależnych od Abonenta opłata nie jest pobierana.
Operator zastrzega sobie prawo do zniesienia opłaty za skorzystanie z poszczególnych usług określonych w Tabeli nr 7.

4. Opłaty za połączenia głosowe, połączenia wideo, SMS-y, MMS-y z numerami specjalnymi

Tabela nr 8. Opłaty za połączenia głosowe i wideo na numery specjalne rozliczane za każde 60 sekund połączenia:

Nazwa usługi	Opłata
**70X*	**0,62 zł brutto** (0,50 zł netto)
**71X*	**1,23 zł brutto** (1,00 zł netto)
**72X*	**2,46 zł brutto** (2,00 zł netto)
**73X*	**3,69 zł brutto** (3,00 zł netto)
**74X*	**4,92 zł brutto** (4,00 zł netto)
**75X*	**6,15 zł brutto** (5,00 zł netto)
**76X*	**7,38 zł brutto** (6,00 zł netto)
**77X*	**8,61 zł brutto** (7,00 zł netto)
**78X*	**9,84 zł brutto** (8,00 zł netto)
**79X*	**11,07 zł brutto** (9,00 zł netto)

X – oznacza dowolny ciąg cyfr.

Tabela nr 9. Opłaty za połączenia głosowe i wideo na numery specjalne rozliczane za zdarzenie (bez względu na czas trwania)[1]:

Nazwa usługi	Opłata
**40X*	**0,62 zł brutto** (0,50 zł netto)
**41X*	**1,23 zł brutto** (1,00 zł netto)
**42X*	**2,46 zł brutto** (2,00 zł netto)
**43X*	**3,69 zł brutto** (3,00 zł netto)
**44X*	**4,92 zł brutto** (4,00 zł netto)
**45X*	**6,15 zł brutto** (5,00 zł netto)
**46X*	**7,38 zł brutto** (6,00 zł netto)
**47X*	**8,61 zł brutto** (7,00 zł netto)
**48X*	**9,84 zł brutto** (8,00 zł netto)
**49X*	**11,07 zł brutto** (9,00 zł netto)

X – oznacza dowolny ciąg cyfr.

[1] Połączenia głosowe lub wideo z infoliniami i numerami audiotekstowymi mogą być automatycznie przerywane po upływie 15 minut.

Tabela nr 10. Opłaty za połączenia głosowe i wideo na numery specjalne rozliczane za każde 60 sekund połączenia:

Nazwa usługi	Opłata
700 1xx xxx, 701 1xx xxx, 703 1xx xxx, 708 1xx xxx	**0,36 zł brutto** (0,29 zł netto)
700 2xx xxx, 701 2xx xxx, 703 2xx xxx, 708 2xx xxx	**1,29 zł brutto** (1,05 zł netto)
700 3xx xxx, 701 3xx xxx, 703 3xx xxx, 708 3xx xxx	**2,08 zł brutto** (1,69 zł netto)
700 4xx xxx, 701 4xx xxx, 703 4xx xxx, 708 4xx xxx	**2,58 zł brutto** (2,10 zł netto)
700 5xx xxx, 701 5xx xxx, 703 5xx xxx, 708 5xx xxx	**3,69 zł brutto** (3,00 zł netto)
700 6xx xxx, 701 6xx xxx, 703 6xx xxx, 708 6xx xxx	**4,26 zł brutto** (3,46 zł netto)
700 7xx xxx, 701 7xx xxx, 703 7xx xxx, 708 7xx xxx	**4,92 zł brutto** (4,00 zł netto)
700 8xx xxx, 701 8xx xxx, 703 8xx xxx, 708 8xx xxx	**7,69 zł brutto** (6,25 zł netto)
801 xxx xxx	**0,62 zł brutto** (0,50 zł netto)
804 xxx xxx	**0,62 zł brutto** (0,50 zł netto)

X – oznacza dowolny ciąg cyfr.

Tabela nr 11. Opłaty za połączenia głosowe i wideo na numery specjalne rozliczane za zdarzenie (bez względu na czas trwania)[1]:

Nazwa usługi	Opłata
700 9xx xxx, 701 9xx xxx, 703 9xx xxx, 708 9xx xxx	**9,99 zł brutto** (8,12 zł netto)
704 0xx xxx	**0,71 zł brutto** (0,58 zł netto)
704 1xx xxx	**1,43 zł brutto** (1,16 zł netto)

Nazwa usługi	Opłata
704 2xx xxx	**2,50 zł brutto** (2,03 zł netto)
704 3xx xxx	**3,92 zł brutto** (3,19 zł netto)
704 4xx xxx	**4,99 zł brutto** (4,06 zł netto)
704 5xx xxx	**6,42 zł brutto** (5,22 zł netto)
704 6xx xxx	**9,99 zł brutto** (8,12 zł netto)
704 7xx xxx	**12,48 zł brutto** (10,15 zł netto)
704 8xx xxx	**24,61 zł brutto** (20,01 zł netto)
704 9xx xxx	**35,31 zł brutto** (28,71 zł netto)
800 xxx xxx	**bezpłatnie**

X – oznacza dowolny ciąg cyfr.

[1] Połączenia głosowe lub wideo z infoliniami i numerami audiotekstowymi mogą być automatycznie przerywane po upływie 15 minut.

Tabela nr 12. Opłaty za wysyłanie SMS-ów i MMS-ów na numery specjalne rozliczane za każdą wysłaną sztukę:

Nazwa usługi	Opłata
80X	*Opłata w ramach abonamentu*
810X	**0,12 zł brutto** (0,10 zł netto)
815X	**0,18 zł brutto** (0,15 zł netto)
820X	**0,25 zł brutto** (0,20 zł netto)
825X	**0,31 zł brutto** (0,25 zł netto)
830X	**0,37 zł brutto** (0,30 zł netto)
835X	**0,43 zł brutto** (0,35 zł netto)
840X	**0,49 zł brutto** (0,40 zł netto)
845X	**0,55 zł brutto** (0,45 zł netto)
850X	**0,62 zł brutto** (0,50 zł netto)
70X, 900X	**0,62 zł brutto** (0,50 zł netto)
71X, 901X	**1,23 zł brutto** (1,00 zł netto)
72X, 902X	**2,46 zł brutto** (2,00 zł netto)
73X, 903X	**3,69 zł brutto** (3,00 zł netto)
74X, 904X	**4,92 zł brutto** (4,00 zł netto)
75X, 905X	**6,15 zł brutto** (5,00 zł netto)
76X, 906X	**7,38 zł brutto** (6,00 zł netto)
77X, 907X	**8,61 zł brutto** (7,00 zł netto)
78X, 908X	**9,84 zł brutto** (8,00 zł netto)
79X, 909X	**11,07 zł brutto** (9,00 zł netto)
910X	**12,30 zł brutto** (10,00 zł netto)
911X	**13,53 zł brutto** (11,00 zł netto)
912X	**14,76 zł brutto** (12,00 zł netto)
913X	**15,99 zł brutto** (13,00 zł netto)
914X	**17,22 zł brutto** (14,00 zł netto)
915X	**18,45 zł brutto** (15,00 zł netto)
916X	**19,68 zł brutto** (16,00 zł netto)
917X	**20,91 zł brutto** (17,00 zł netto)
918X	**22,14 zł brutto** (18,00 zł netto)
919X	**23,37 zł brutto** (19,00 zł netto)
920X	**24,60 zł brutto** (20,00 zł netto)
921X	**25,83 zł brutto** (21,00 zł netto)
922X	**27,06 zł brutto** (22,00 zł netto)
923X	**28,29 zł brutto** (23,00 zł netto)
924X	**29,52 zł brutto** (24,00 zł netto)

Nazwa usługi	Opłata
925X	**30,75 zł brutto** (25,00 zł netto)

X – oznacza dowolny ciąg cyfr.

Tabela nr 13. Opłaty za połączenia głosowe na numery specjalne rozliczane za każde 60 sekund połączenia:

Nazwa usługi	Opłata
118 913, 118 000, 118 712, 118 811, 118 888, 118 912, 19 491, 19 493, 19 757	**2,00 zł brutto** (1,63 zł netto)
19 221, 19 225, 19 226, 19 227, 19 228, 19 229, 19 310, 19 311, 19 312, 19 313, 19 314, 19 316, 19 319, 19 423, 19 570, 19 428, 19 571, 118 112, 118 800,	**1,00 zł brutto** (0,81 zł netto)

POŁĄCZENIA MIĘDZYNARODOWE I W ROAMINGU MIĘDZYNARODOWYM

Operator zastrzega, że usługi w roamingu międzynarodowym dotyczą tylko ofert, w których zostały udostępnione. Usługi roamingu międzynarodowego nie **są udostępnione w ofertach internetu mobilnego (bez komponentu głosowego bez limitu).**

5. Opłaty za połączenia głosowe, połączenia wideo, SMS-y, MMS-y międzynarodowe

Tabela nr 14. Zakres stref międzynarodowych oraz roamingowych:

Strefa	*Kraje*
Strefa Euro	Unia Europejska (UE), kraje Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) i terytoria zależne: Austria, Azory, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Gibraltar, Grecja, Grenlandia, Gujana, Gwadelupa, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Lichtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Madera, Malta, Martynika, Monako, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Reunion, Rumunia, San Marino, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Watykan, Węgry, Włochy, Wyspy Kanaryjskie, Wyspy Owcze oraz Ukraina i Mołdawia.
Strefa 1	Albania, Andora, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Wielka Brytania, Czarnogóra, Kanada, Kosowo, Rosja, Serbia, Stany Zjednoczone (USA), Szwajcaria, Turcja oraz kraje, które utracą status członka UE lub EOG.
Strefa 2	Reszta świata
Strefa 3	Sieci satelitarne

Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania połączeń z niektórymi krajami w ramach Strefy 2 lub niektórych połączeń międzynarodowych. W przypadku utraty statusu państwa członkowskiego UE lub EOG, wskazane w niniejszym Cenniku stawki przestają obowiązywać od daty wystąpienia danego Państwa z UE lub EOG. W przypadku uzyskania statusu państwa członkowskiego UE lub EOG przez państwo, które nie jest wymienione w Tabeli nr 14 (Strefa Euro), będą miały do niego zastosowanie wskazane w niniejszym Cenniku stawki od daty uzyskania statusu członka UE lub EOG.

Tabela nr 15. Opłaty za połączenia głosowe, połączenia wideo, SMS-y, MMS-y międzynarodowe:

Kierunek połączenia międzynarodowego	Opłata za minutę połączenia głosowego lub wideo (naliczane co 30 sekund)	Opłata za wysłanie SMS-a międzynarodowego	Opłata za wysłanie MMS-a międzynarodowego
Do Strefy Euro	**0,98 zł brutto (**0,80 zł netto)	**0,31 zł brutto** (0,25 zł netto)	**3,03 zł brutto** (2,46 zł netto)
Do Strefy 1	**2,02 zł brutto** (1,64 zł netto)	**0,50 zł brutto** (0,41 zł netto)	**3,03 zł brutto** (2,46 zł netto)
Do Strefy 2	**4,03 zł brutto** (3,28 zł netto)	**0,50 zł brutto** (0,41 zł netto)	**3,03 zł brutto** (2,46 zł netto)
Do Strefy 3	**10,09 zł brutto** (8,20 zł netto)	**0,50 zł brutto** (0,41 zł netto)	**3,03 zł brutto** (2,46 zł netto)

Stawki wskazane w Tabeli nr 15 mogą być aktualizowane zgodnie z wymaganiami regulacji dotyczących roamingu i połączeń międzynarodowych. Informacje dotyczące aktualnych stawek umieszczone są na stronie www.netia.pl

Tabela nr 16. Opłaty za połączenia głosowe, SMS-y, MMS-y w roamingu międzynarodowym:

Roaming ze Strefy	*Opłata za minutę połączenia głosowego*						*SMS*	*MMS*	*Przesyłanie danych (opłata za 1MB; naliczane co 100KB)*
	Do Polski	*Do Strefy Euro*	*Do Strefy 1*	*Do Strefy 2*	*Do Strefy 3*	*Połączenie głosowe przychodzące*			
Strefa Euro	Opłata jak w Polsce	Opłata jak w Polsce	**7,06 zł brutto** (5,74 zł netto)	**10,09 zł brutto** (8,20 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	Opłata jak w Polsce	Opłata jak w Polsce	Opłata jak w Polsce	**0,00568 zł brutto** (0,00461zł netto)[1]; **5,82 zł za 1 GB**

Strefa 1	**5,04 zł brutto** (4,10 zł netto)	**7,06 zł brutto** (5,74 zł netto)	**7,06 zł brutto** (5,74 zł netto)	**10,09 zł brutto** (8,20 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**1,01 zł brutto** (0,82 zł netto)	**1,01 zł brutto** (0,82 zł netto)	**2,02 zł brutto** (1,64 zł netto)	**20,17 zł brutto** (16,40 zł netto)
Strefa 2	**7,06 zł brutto** (5,74 zł netto)	**9,08 zł brutto** (7,38 zł netto)	**9,08 zł brutto** (7,38 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**4,03 zł brutto** (3,28 zł netto)	**2,02 zł brutto** (1,64 zł netto)	**3,03 zł brutto** (2,46 zł netto)	**30,26 zł brutto** (24,60 zł netto)
Strefa 3	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**5,04 zł brutto** (4,10 zł netto)	**4,03 zł brutto** (3,28 zł netto)	**6,05 zł brutto** (4,92 zł netto)	**50,42 zł brutto** (40,99 zł netto)

[1)] Abonentowi posiadającemu w ramach opłaty abonamentowej bezpłatny pakiet transmisji danych do wykorzystania na terenie Polski przyznaje się Limity na korzystanie z transmisji danych w ramach Usług Roamingowych (Limit Roamingowy DATA),. Wielkość Limitu Roamingowego DATA jest wskazana w Umowie Abonenta (w części Cennika dot. Usługi Mobilnej - Pakiet Internetu EOG). Po wykorzystaniu Limitu Roamingowego DATA na korzystanie z transmisji danych w ramach usług roamingowych w danym Okresie Rozliczeniowym za przesyłanie i odbieranie danych w roamingu regulowanym pobierana będzie opłata dodatkowa zgodnie z Tabelą nr 16.
Stawka za przesyłanie danych wskazana w Tabeli nr 16 może być aktualizowana zgodnie z wymaganiami regulacji dotyczących roamingu. Informacje dotyczące aktualnych stawek umieszczone są na stronie www.netia.pl

a) Listę krajów w ramach poszczególnych Stref określa Tabela nr 14.
b) Opłaty naliczane w roamingu międzynarodowym ujęte w Tabeli nr 19 dotyczą usług telekomunikacyjnych realizowanych za pośrednictwem sieci Operatorów Zagranicznych.
c) Zakres usług telekomunikacyjnych oferowanych w roamingu uzależniony jest od sieci partnera roamingowego.
d) Za połączenia głosowe wychodzące w roamingu międzynarodowym w ramach Strefy Euro oraz ze Strefy Euro do Polski trwające do 30 sekund naliczana jest opłata w wysokości połowy stawki minutowej, a następnie za każdą sekundę w wysokości 1/60 stawki minutowej.
e) Za połączenia głosowe przychodzące w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro opłata naliczana jest za każdą sekundę połączenia w wysokości 1/60 stawki minutowej.
f) Połączenia niewymienione w punktach e) oraz f) naliczane są co 30 sekund.
g) Opłaty za wysłanie i odebranie MMS w roamingu międzynarodowym dotyczą pojedynczej wiadomości MMS.

Tabela nr 17. Opłaty za połączenia wideo w roamingu międzynarodowym:

Roaming ze Strefy	*Opłata za minutę połączenia wideo w roamingu międzynarodowym*					
	Do Polski	*Do Strefy Euro*	*Do Strefy 1*	*Do Strefy 2*	*Do Strefy 3*	*Połączenie głosowe przychodzące*
Strefa Euro	**5,04 zł brutto** (4,10 zł netto)	**5,04 zł brutto** (4,10 zł netto)	**7,06 zł brutto** (5,74 zł netto)	**10,09 zł brutto** (8,20 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**1,01 zł brutto** (0,82 zł netto)
Strefa 1	**5,04 zł brutto** (4,10 zł netto)	**7,06 zł brutto** (5,74 zł netto)	**7,06 zł brutto** (5,74 zł netto)	**10,09 zł brutto** (8,20 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**1,01 zł brutto** (0,82 zł netto)
Strefa 2	**7,06 zł brutto** (5,74 zł netto)	**9,08 zł brutto** (7,38 zł netto)	**9,08 zł brutto** (7,38 zł netto)	**10,09 zł brutto** (8,20 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**4,03 zł brutto** (3,28 zł netto)
Strefa 3	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**15,13 zł brutto** (12,30 zł netto)	**5,04 zł brutto** (4,10 zł netto)

a) Listę krajów w ramach poszczególnych Stref określa Tabela nr 14.
b) Opłaty za połączenia określone w Tabeli nr 17 są naliczane za każde rozpoczęte 30 sekund połączenia.
c) Opłaty naliczane w roamingu międzynarodowym ujęte w Tabeli nr 17 dotyczą usług telekomunikacyjnych realizowanych za pośrednictwem sieci operatorów zagranicznych.
d) Dla Abonentów usług Netia Mobile dostępny będzie serwis informujący o cenach usług w roamingu: informacja głosowa pod numerem (+48) 793 800 310. Wykonywanie i odbieranie połączeń z numeru (+48) 793 800 310 jest bezpłatne w Polsce oraz w Strefie Euro. W pozostałych strefach połączenia płatne jak za połączenie głosowe w roamingu międzynarodowym. Opłaty za usługi w roamingu międzynarodowym (Tabela nr 15 Cennika).

6. Polityka Uczciwego Korzystania z Roamingu w Strefie Euro („Roaming Regulowany")

1. Operator stosuje Politykę Uczciwego Korzystania z Roamingu w Strefie Euro z następujących Usług: wykonywane lub odebrane połączenia głosowe, wysyłane lub odebrane SMSy, transmisja danych.
2. Operator może wezwać Abonenta korzystającego z Usług w Roamingu Regulowanym do okazania dowodu stałego zamieszkania w Polsce lub dowodu istnienia innych stałych powiązań z Polską, wiążących się z częstą obecnością w Polsce przez dłuższy czas, wyznaczając mu termin nie krótszy niż 5 dni od otrzymania wezwania. Jeżeli w wyznaczonym terminie Abonent nie okaże takiego dowodu, do opłat za korzystanie z Usług w Roamingu Regulowanym Operator nalicza opłaty dodatkowe w wysokości wskazanej w ust. 5. Opłaty te będą naliczane od dnia następnego po upływie wyznaczonego terminu, do dnia następnego po dniu, w którym Abonent okazał powyższy dowód.
3. Operator stosuje mechanizm kontroli w celu stwierdzenia niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług w Roamingu Regulowanym, za które uznaje się:
   a) korzystanie wykraczające poza okresowe podróże, tj. polegające na przeważającym korzystaniu z Usług w Roamingu Regulowanym oraz obecności Abonenta w państwach objętych Roamingiem Regulowanym przez więcej niż połowę 4-miesięcznego okresu obserwacji, lub

b) długi okres nieaktywności w Polsce Karty SIM użytkowanej głównie, a nawet wyłącznie, w Roamingu Regulowanym, lub
c) aktywowanie i korzystanie przez Abonenta kolejno z wielu Kart SIM w Roamingu Regulowanym.

4. W przypadku stwierdzenia niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług w Roamingu Regulowanym Operator może naliczać dodatkowe opłaty w wysokości wskazanej w ust. 5. Operator poinformuje Abonenta SMSem o stwierdzeniu niewłaściwego lub niestandardowego korzystania i ostrzeże o rozpoczęciu naliczania dodatkowych opłat od otrzymania SMSa, jeżeli w ciągu 2 tygodni Abonent nie zmieni schematu korzystania z Usług w Roamingu Regulowanym.
5. Dodatkowe opłaty naliczane będą w wysokości:
   a) 0,98 zł za 10 minut wykonanego połączenia głosowego,
   b) 0,10 zł za 10 minut odebranego połączenia głosowego,
   c) 0,01 zł za wysłanego SMSa,
   d) 0,05 zł za 10 wysłanych MMSów,
   e) 5,82 zł za każdy GB (1024 MB) transmisji danych.
6. Operator zaprzestaje naliczania dodatkowych opłat, gdy korzystanie przez Abonenta z Usług w Roamingu Regulowanym nie będzie już niewłaściwe lub niestandardowe.
7. W przypadku ustalenia, że kilka Kart SIM było przedmiotem zorganizowanej odsprzedaży na rzecz osób niezamieszkujących w Polsce i nieposiadających z nią stałych powiązań wiążących się z częstą obecnością na jej terytorium przez dłuższy czas, Operator może skorzystać z proporcjonalnych środków w celu zapewnienia przestrzegania Umowy.
8. Operator informuje Abonenta korzystającego z Usług w Roamingu Regulowanym, bezpłatnie za pomocą SMSów, o opłatach w Roamingu Regulowanym, Polityce Uczciwego Korzystania, w tym o dodatkowych opłatach naliczanych na jej podstawie.
9. Abonent może składać reklamacje dotyczące stosowania Polityki Uczciwego Korzystania z Roamingu w Strefie Euro na zasadach opisanych w Regulaminie.

7. Transmisja danych w Roamingu Regulowanym

1. W ramach limitu transmisji danych do wykorzystania w Polsce Abonentowi przyznaje się limit na transmisję danych w Roamingu Regulowanym (Limit Roamingowy DATA), z zastrzeżeniem Polityki Uczciwego Korzystania z Roamingu w Strefie Euro.
2. Wielkość Limitu Roamingowego DATA przysługująca w ramach wybranych wariantów Usługi Mobilnej wskazana została w części Cennika dot. Usługi Mobilnej (Pakiet Internetu EOG).
3. Wielkość Limitu Roamingowego DATA zależy od wysokości płaconego abonamentu ustalana jest w następujący sposób: pakiet 0,34 GB pomnożony zostaje przez każde płacone 1,00 zł.
4. Do ustalenia wysokości płaconego abonamentu brana jest pod uwagę wysokość wskazana w Umowie, po odliczeniu przysługujących w danym Okresie Rozliczeniowym rabatów. Rabaty obniżające wysokość Abonamentu zmniejszają wielkość Limitu Roamingowego DATA. Dla Abonamentu w wysokości 0 zł Limit Roamingowy DATA wynosi 0 GB.
5. Jeśli abonent posiada limit transmisji danych do wykorzystania w Polsce o liczbie GB mniejszej niż Limit Roamingowy DATA obliczony zgodnie z ust. 3, Abonent otrzyma Limit Roamingowy DATA o wielkości odpowiadającej posiadanemu limitowi transmisji danych do wykorzystania w Polsce.
6. Po wykorzystaniu Limitu Roamingowego DATA w danym Okresie rozliczeniowym za przesyłanie i odbieranie danych w Roamingu Regulowanym pobierana będzie opłata dodatkowa w wysokości 5,82 zł za 1 GB (1024 MB), chyba że Abonent posiada inne pakiety transmisji danych w roamingu międzynarodowym.
7. Informację o liczbie niewykorzystanych jednostek z Limitu Roamingowego DATA można uzyskać w ramach internetowego systemu Operatora Netia Online. Operator poinformuje SMSem o wykorzystaniu 80% i 100% Limitu Roamingowego DATA.
8. Niewykorzystana część Limitu Roamingowego DATA nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy.
9. Opłaty za przesyłanie i odbieranie danych naliczane są rozdzielnie (w ramach jednej sesji w rozliczeniu dziennym) za każdy rozpoczęty 1 KB.
1. Przesyłanie i odbieranie danych w ramach Limitu Roamingowego DATA nie jest wliczane do limitu transmisji danych w ramach usługi „Limiter Data w roamingu międzynarodowym".
2. Limit Roamingowy DATA nie obejmuje korzystania z usług transmisji danych w roamingu międzynarodowym w sieciach morskich, samolotowych i satelitarnych.
3. Limit Roamingowy DATA rozliczany jest przed wykorzystaniem przysługujących Abonentowi innych pakietów transmisji danych w roamingu międzynarodowym.

8. Limiter DATA w roamingu międzynarodowym – usługa bezpłatna

1. W ramach usługi do Abonenta korzystającego z pakietowej transmisji danych w roamingu międzynarodowym wysyłane są powiadomienia w formie wiadomości SMS informujące o wykorzystaniu limitu kwotowego na tę transmisję, a po przekroczeniu limitu kwotowego transmisja danych jest blokowana, o ile Abonent nie odblokował limitu.
2. Usługa jest włączona bez konieczności wykonywania działań przez Abonenta.
3. Wyłączenie Usługi jest możliwe poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta. Wyłączenie Usługi nastąpi najpóźniej w ciągu 1 dnia roboczego od otrzymania zlecenia Abonenta.
4. Ponowne włączenie Usługi jest możliwe poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta. Włączenie Usługi nastąpi najpóźniej w ciągu 1 dnia roboczego od otrzymania zlecenia Abonenta.
5. W ramach Usługi zliczane są dane wysyłane i odbierane w ramach pakietowej transmisji danych w roamingu międzynarodowym w Okresie Rozliczeniowym. Po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego limit jest zerowany, a od kolejnego okresu limit jest liczony od nowa. W ramach limitu nie jest zliczana transmisja danych wykonana w ramach wybranych pakietów danych.
6. W ramach Usługi Abonentowi jest automatycznie ustawiany limit na transmisję danych w roamingu o wartości 250 zł z VAT („limit")
7. Po osiągnięciu transmisji danych o wartości:
   a. 40% limitu - do Abonenta zostanie wysłany SMS informujący o przekroczeniu tego progu,
   b. 80% limitu - do Abonenta zostanie wysłany SMS informujący o przekroczeniu tego progu,

c. 100% limitu - transmisja danych w roamingu zostanie zablokowana do końca bieżącego Okresu rozliczeniowego, o ile Abonent nie odblokuje limitu zgodnie z informacją SMS.

8. Limit można odblokować poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta.
9. W przypadku Abonenta, który po odblokowaniu limitu (dokonanym po sytuacji wskazanej w ust. 7 lit. c) osiągnął transmisję danych o wartości:
   a. 80% kolejnego limitu o wartości 250 zł – do Abonenta zostanie wysłany SMS informujący o przekroczeniu tego progu,
   b. 100% kolejnego limitu o wartości 250 zł – transmisja danych w roamingu zostanie zablokowana do końca bieżącego Okresu rozliczeniowego, o ile Abonent nie odblokuje limitu zgodnie z informacją SMS.
10. Warunkami korzystania z Usługi jest:
    a. posiadanie prawidłowo skonfigurowanego urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych w roamingu,
    b. posiadanie aktywnych usług roamingu,
    c. posiadanie aktywnej usługi pakietowej transmisji danych.

9. Blokada sieci nienaziemnych – usługa bezpłatna

1. Polega na zablokowaniu możliwości korzystania z Usług w sieciach satelitarnych, morskich i samolotowych poprzez uniemożliwienie zalogowania się do tych sieci. Jeśli na danym obszarze nie ma zasięgu innych sieci, nie będzie możliwe korzystanie z Usług.
2. Blokadę można włączyć poprzez wprowadzenie na klawiaturze telefonu kodu USSD: *101*00*34#. Blokada zostanie włączona niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od zlecenia. W przypadku włączenia blokady, jej wyłączenie nie będzie możliwe gdy Abonent nie znajduje się w zasięgu sieci naziemnych umożliwiających złożenie odpowiedniej dyspozycji.
3. Możliwość korzystania z Usług w sieciach satelitarnych, morskich i samolotowych można przywrócić wyłączając blokadę poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta. Wyłączenie blokady nastąpi najpóźniej w ciągu 1 dnia roboczego od otrzymania zlecenia Klienta.

10. Dodatkowe uwarunkowania

10.1. Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Cenniku, posiadają znaczenie nadane im w Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Netia SA dla Abonentów.

Regulamin Usługi „Bezpieczny Internet" („Regulamin")
wersja z dnia 2.03.2026 r.

§ 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 2.03.2026 r. do odwołania.

§ 2

Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
   a. **Usługa - usługa umożliwiająca korzystanie z:**
      1). Aplikacji „Bezpieczny Internet" dostępnej 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 lub
      2). rozwiązania zwiększającego bezpieczeństwo korzystania z dostępu do Internetu w oparciu o filtrowanie ruchu na DNS w ramach korzystania z Usługi Netia Mobile i/lub Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego dla której to usługi dostępowej została wykupiona Usługa. Usługa w wariancie Standard działa na poziomie Sieci Netii w przypadku użycia jej domyślnych ustawień DNS, a dla usługi Netia Mobile dodatkowo poprzez połączenia z APN: internet. Jest niezależna od wykorzystywanego przez Użytkownika systemu operacyjnego lub przeglądarki i nie wymaga instalowania dodatkowej aplikacji na wykorzystywanym przez Użytkownika urządzeniu. W ramach Usługi blokowany jest dostęp do niebezpiecznych stron internetowych, które mogą zawierać lub dystrybuować złośliwe oprogramowanie.
   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 oraz w polityce prywatności dostępnej na https://www.f-secure.com/pl/legal/privacy/total, dostępny na serwerze Dostawcy Usług lub w inny sposób udostępniony Użytkownikowi przez Dostawcę Usług; Program jest dostępny na urządzenia (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 umożliwiające 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. 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 Netia 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. **APN** - nazwa punktu dostępu, która umożliwia Urządzeniu połączenie z Internetem za pośrednictwem transmisji danych w sieci komórkowej;
   k. **DNS** - System Nazw Domenowych (Domain Name System), który umożliwia identyfikację usług i zasobów internetowych, pozwalając urządzeniom użytkowników na korzystanie z usług routingu internetowego i usług łączności w celu dotarcia do tych usług i zasobów;
   l. **Portal Klienta** – serwis internetowy dostępny poprzez zalogowanie się do serwisu Netiaonline.pl, przejście do podstrony Usługi Bezpieczny Internet i kliknięcie w przycisk służący do zarządzania regułami bezpieczeństwa albo poprzez kliknięcie przycisku w

przesłanej po Aktywacji wiadomości powitalnej SMS oraz na adres e-mail (o ile został podany), służący do podglądu zdarzeń i statystyk z działania Usługi oraz konfigurowania raportów i powiadomień o zagrożeniach;

m. **Aktywacja** – udostępnienie przez Operatora możliwości korzystania z Usługi, powodujące naliczenie opłaty oraz udostępnienie Aplikacji (nie dotyczy opcji Standard);

n. **Okres Rozliczeniowy** - przedział czasu, za który dokonywane są rozliczenia świadczonych przez Netię usług; Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc;

o. **Dostawca Usługi** - F-Secure Corporation spółka prawa fińskiego z siedzibą w Finlandii, Tammasaarenkatu 7, 00180 Helsinki;

p. CyberEkspert - infolinia umożliwiająca uzyskanie wsparcia w zakresie problemów i incydentów związanych z cyberbezpieczeństwem dostępna dla uprawnionego Użytkownika (z aktywną usługą określoną w **§ 3, pkt**. 1f);

q. **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 Premium 3" – na 3 urządzenia;
   c. Opcja „Bezpieczny Internet Premium 5" – na 5 urządzeń;
   d. Opcja „Bezpieczny Internet 10" – na 10 urządzeń;
   e. Opcja „Bezpieczny Internet Standard" – przeznaczona do ochrony jednej usługi podkładowej (Usługa Internetowa i/lub Netia Mobile) dla której została wykupiona niniejsza opcja. Usługa nie jest dostępna dla Abonentów Usługi Internetowej korzystających z infrastruktury na sieci Vectra S.A.
   f. Opcja „Bezpieczny Internet Ultra" – będąca połączeniem opcji Bezpieczny Internet Standard wraz z Bezpiecznym Internetem Premium 5 oraz dodatkowo dostępem do usługi CyberEkspert opisanej szczegółowo w **§ 9**
   g. Opcja „Bezpieczny Smartfon" – jest to Aplikacja Bezpieczny Internet na 1 urządzenie mobilne typu smartfon lub tablet.
2. Dodatkowo usługi określone w punkcie 1 lit. b oraz c są świadczone wraz z dodatkowymi modułami:

   2.1. „Skarbiec Haseł" służący do bezpiecznego przechowywania i synchronizacji pomiędzy maksymalnie 3 (dla usługi 1b) lub 5 (dla usługi 1c) urządzeniami Użytkownika, indywidualnych danych typu (nazwa, hasło, adres internetowy, informacje dodatkowe), jak również do generowania bezpiecznych haseł.

   2.2 „Monitorowanie ID" służący do monitorowania maksymalnie 3 (dla usługi 1b) lub 5 (dla usługi 1c) zarejestrowanych przez Użytkownika adresów e-mail, które będą podlegały sprawdzaniu czy w znanych atakach i wyciekach danych nie zostały ujawnione prywatne dane powiązane z tymi zarejestrowanymi adresami email.

   2.3 „Ochrona przed oszustwami" – składającego się z: „Ochrony przeglądarki", „Ochrony Wi-Fi" oraz „Ochrony wiadomości":
      a. ochrona przeglądarki - oprogramowanie blokujące złośliwe witryny internetowe, chroniące przed witrynami wyłudzającymi informacje, wyświetlające oceny bezpieczeństwa przeglądanych witryn internetowych, sprawdzające czy strony bankowości internetowej są legalne oraz czy odwiedzane sklepy internetowe są wiarygodne. Jest modułem działającym w wybranych przeglądarkach wskazanych w § 7, który można włączyć podczas konfiguracji Aplikacji „Bezpieczny Internet".
      b. Ochrona Wi-Fi - oprogramowanie ostrzegające przed niebezpiecznymi połączeniami Wi-Fi poprzez wysyłanie powiadomienia w przypadku dołączenia do złośliwej sieci. Jest modułem, który można włączyć podczas konfiguracji Aplikacji „Bezpieczny Internet".
      c. Ochrona wiadomości – oprogramowanie zapewniające ochronę przed oszustwami poprzez wykrywanie złośliwych wiadomości SMS. Jest modułem działającym w wybranych aplikacjach, który można włączyć podczas konfiguracji Aplikacji „Bezpieczny Internet". Weryfikacja wiadomości SMS nie dotyczy wiadomości wysyłanych z wykorzystaniem usług RCS (Rich Communication Services) oraz iMessage.
3. Warunkiem korzystania z Usługi jest korzystanie w Netii z Usługi Internetowej lub Usługi Mobilnej (dla opcji Usługi wskazanej w pkt. 1 lit. a) – f)) lub Usługi Mobilnej (dla opcji Usługi wskazanej w pkt. 1 lit. g)) oraz podanie Numeru MSISDN lub Numeru Telefonu.
4. W celu prawidłowego działania Usługi należy spełnić wymagania techniczne określone w § 7 Regulaminu.
5. Dostęp do zarządzania Licencją „Bezpieczny Internet" można uzyskać poprzez zalogowanie się ze strony netiaonline.pl.
6. Przed Instalacją Aplikacji „Bezpieczny Internet" należy odinstalować inne programy antywirusowe, znajdujące się na urządzeniu, na którym ma być zainstalowany Aplikacja „Bezpieczny Internet".
7. 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.
8. W ramach korzystania z Internetu Użytkownik narażony jest na stale pojawiające się nowe zagrożenia, w szczególności nielegalną działalność hackerską czy nowe wirusy i innego rodzaju działania wywołujące po stronie Użytkownika podatności, które mogą skutkować np.: utratą danych, awarią sprzętów lub systemu. Usługa nie gwarantuje pełnej ochrony ze względu na szybkie pojawianie się zagrożeń i ich nieustanną ewolucję.

9. Usługa jest świadczona w ramach współpracy z Dostawcą, który na bieżąco aktualizuje bazę danych niebezpiecznych stron oraz bazę danych nowych typów zagrożeń, zgodnie z posiadaną wiedzą i możliwościami technicznymi, w związku z ciągle pojawiającymi się nowymi zagrożeniami. Przy dokonywanych aktualizacjach, możliwe są krótkotrwałe przerwy w działaniu Usługi.
10. Użytkownik Usługi może wykorzystać Usługę tylko do celów zgodnych z prawem.
11. Za brak możliwości korzystania z Usługi, wynikający z przyczyn leżących po stronie Użytkownika Usługi odpowiada Użytkownik Usługi.

§ 4

Aktywacja Usługi

1. Użytkownik zamawia Usługę (dotyczy wybranych opcji):
   a. logując się do netiaonline.pl
   b. telefonicznie, dzwoniąc na numer Obsługi Klienta: 801 802 803 lub 22 7 111 111 (opłata zgodna z taryfą operatora);
   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.
3. W przypadku opcji Standard usługa możliwa jest do zamówienia wyłączenie z nową Usługą Internetową/lub nową Usługą Mobilną, której ma dotyczyć i zostanie aktywowana wraz z aktywacją Usługi Internetowej/lub Usługi Mobilnej.

§ 5

Dezaktywacja Usługi

1. Klient może zlecić dezaktywowanie Usługi:
   a. logując się do netiaonline.pl (dotyczy wybranych wariantów);
   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;
   d. Poprzez wysłanie pisma na adres korespondencyjny: NETIA S.A. skr. poczt. nr 597, 40-950 Katowice S105;
   e. za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres: info@netia.pl.
2. Usługa zostanie dezaktywowana wraz z zakończeniem Okresu Rozliczeniowego podczas trwania którego Netia otrzymała zlecenie dezaktywacji Usługi.
3. Z chwilą dezaktywacji Usługi opłata za korzystanie z Usługi przestaje być naliczana.

§ 6

Opłaty

1. Wysokość opłat za Usługę wskazana jest w 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 dla Aplikacji „Bezpieczny Internet”

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 , wersja 21H2 (wariant 19044) lub nowsza
   - Windows 11 na platformach ARM64 wersja 24H2 (wariant 26100) lub nowsza
   - Systey 32-bitowe nie są wspierane

   Wymagania systemowe:
   - Procesor: dwurdzeniowy, 1 GHz lub szybszy
   - Pamięć: minimum 2 GB RAM, zalecane: 4 GB RAM
   - Wolne miejsce na dysku: przynajmniej 3 GB, zalecane 5 GB
   - Wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji
   - Javascript musi być włączony w ustawieniach przeglądarki użytkownika

   Obsługiwane przeglądarki:
   - Microsoft Edge
   - Chrome
   - Firefox

   1.2. MAC

   Bezpieczny Internet współpracuje z następującymi systemami operacyjnymi:
   - macOS version 26 „Tahoe”
   - macOS version 15 „Sequoia”
   - macOS version 14 „Sonoma”

- macOS version 13 „Ventura"
- macOS version 12 „Monterey"

Wymagania systemowe:

- Intel lub Apple Silicon procesor
- 1 GB wolnego miejsca na dysku
- Pamięć: 8 GB lub więcej
- Połączenie z Internetem jest wymagane w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji.

Obsługiwane przeglądarki:

- Chrome
- Firefox
- Safari
- Microsoft Edge

1.3. Smartfony i tablety

Bezpieczny Smartfon współpracuje z następującymi systemami operacyjnymi:

- Android 11.0 lub nowszy
- iOS 18

Wymagania systemowe:

- Android – co najmniej 75MB wolnego miejsca w pamięci wewnętrznej, nie może być zainstalowany na zewnętrznej karcie pamięci SD
- iOS – co najmniej 140 MB wolnego miejsca w pamięci
- Wymagane połączenie z Internetem w celu potwierdzenia subskrypcji i otrzymywania aktualizacji

2. Dostępność funkcjonalności Aplikacji Bezpieczny Internet na poszczególne systemy operacyjne:

Opis	Windows	Android	MAC	iOS
Ochrona przed szkodliwymi aplikacjami i plikami	TAK	TAK	TAK	TAK
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
Dodatkowo dla Opcji Bezpieczny Internet Premium:				
Ocena bezpieczeństwa przeglądanych witryn internetowych	TAK	TAK	TAK	TAK
Ocena wiarygodności sklepów internetowych	TAK	TAK	TAK	TAK
Rejestracja monitorowanych danych w module „Monitorowanie ID"	TAK	TAK	TAK	TAK
Przechowywanie i generowanie haseł.	TAK	TAK	TAK	TAK
Wykrywanie złośliwych wiadomości SMS	NIE	TAK	NIE	TAK
Ostrzeganie przed niebezpiecznymi połączeniami Wi-Fi	NIE	TAK	NIE	NIE

§ 8

Szczegółowe postanowienia dot. Usługi w Opcji „Bezpieczny Internet Standard"

1. Opcja Bezpieczny Internet Standard działa automatycznie po nawiązaniu przez urządzenie Użytkownika (np. router CPE lub smartfon, tablet) połączenia z Internetem z wykorzystaniem Usługi Internetowej lub Usługi Mobilnej dla której została aktywowana Usługa Bezpieczny Internet Standard
2. Warunkiem prawidłowego działania Usługi Bezpieczny Internet Standard jest korzystanie z dostępu do Internetu z wykorzystaniem Usługi Internetowej a w przypadku korzystania z Usługi Mobilnej połączenia z użyciem domyślnych ustawień DNS i APN: internet.
3. W przypadku próby połączenia z potencjalnie niebezpieczną stroną internetową, jeżeli Usługa wykryje zagrożenie, to połączenie zostanie zablokowane i Użytkownikowi zostanie wyświetlony w przeglądarce komunikat informujący o zagrożeniu (o ile urządzenie Użytkownika pozwalało będzie technicznie na wyświetlenie takiego komunikatu).
4. Użytkownik ma możliwość ominięcia blokady dostępu do danej strony internetowej przez wybranie odpowiedniej odpowiedzi w ramach wyświetlanego mu komunikatu (o ile urządzenie Użytkownika pozwalało będzie technicznie na wyświetlenie takiego komunikatu).
5. Usługa Bezpieczny Internet Standard nie działa, jeżeli Użytkownik korzysta z dostępu do Internetu z wykorzystaniem karty SIM innego operatora (np. w telefonie Dual SIM) lub z sieci Wi-Fi (z wyjątkiem sytuacji, gdy sieć Wi-Fi zapewnia dostęp do Internetu poprzez Usługę Internetową lub Usługę Mobilną z włączoną Usługą).
6. Usługa Bezpieczny Internet Standard nie działa podczas korzystania przez Użytkownika z roamingu.
7. Usługa Bezpieczny Internet Standard nie działa w przypadku korzystania z VPN, serwera DoH, proxy i innych usług maskujących lub szyfrujących ruch internetowy Użytkownika; a także innych niż domyślne (dostarczane przez Netię) ustawień DNS i APN.
8. W związku z korzystaniem z Usługi Bezpieczny Internet Standard, raz w miesiącu Użytkownik otrzymuje powiadomienie zawierające podsumowanie działania Usługi, które jest wysyłane SMS-em na Numer Telefonu lub na podany adres e-mail (o ile został podany). Użytkownik ma możliwość wyłączenia powiadomień w Portalu Klienta, a także skonfigurowania innej częstotliwości wysyłania powiadomień oraz podania innych danych kontaktowych do wysyłania powiadomień. W Portalu Klienta Użytkownik ma również możliwość skonfigurowania powiadomień o wykrytych zagrożeniach.
9. Usługa Bezpieczny Internet Standard może być tymczasowo niedostępna w procesie modyfikacji Usługi Internetowej lub Usługi Mobilnej oraz w trakcie prac utrzymaniowych i planowych po stronie infrastruktury Netii.
10. Użytkownik Bezpieczny Internet Standard ponosi odpowiedzialność za skutki nieprawidłowego działania Usługi, w przypadku gdy korzysta z innych niż domyślne (dostarczane przez Sieć Netię) ustawienia DNS i APN, korzysta z VPN, proxy lub innych usług maskujących ruch internetowy Użytkownika, korzysta z karty SIM innego operatora lub z obcej/publicznej sieci Wi-Fi.

§ 9

Szczegółowe postanowienia dotyczące Usługi „CyberEkspert"

1. Usługa CyberEkspert umożliwia uzyskanie wsparcia w zakresie problemów i incydentów związanych z cyberbezpieczeństwem takich jak np.:
    a. naruszenia danych i ujawnione dane osobowe,
    b. phishing,
    c. złośliwe oprogramowanie,
    d. włamania,
    e. wskazówki dotyczące bezpieczeństwa,
    f. cyberprzemoc,
    g. incydenty offline.
2. W celu skorzystania z Usługi CyberEkspert Użytkownik powinien skontaktować się z infolinią dostępną pod numerem telefonu +48 61 678 12 83 (opłata zgodnie z taryfą operatora).
3. Wsparcie w ramach Usługi CyberEkspert jest dostępne w dni robocze godzinach 09:00 - 17:00.
4. W celu zweryfikowania uprawnień Użytkownika do skorzystania z Usługi CyberEkspert, pracownik infolinii może poprosić Użytkownika o podanie Numeru MSISDN, na którym klient ma wykupioną Usługę lub adresu e-mail, który Abonent podał zawierając Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej o ile wskazał taki e-mail.
5. W ramach Usługi CyberEkspert nie jest świadczona pomoc prawna, a wsparcie techniczne Użytkownika nie obejmuje kwestii związanych z aktywacją, instalacją, rozliczeniami lub użytkowaniem usług Bezpieczny Internet Standard, Bezpieczny Internet Premium lub Bezpieczny Internet Ultra.

§ 10

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),
   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 wyraźna 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 dokonanego na co najmniej 30 dni przed zakończeniem świadczenie 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 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 poinformuje 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 poinformuje 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 jakiejkolwiek 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

Regulamin świadczenia dostępu do treści lub usług cyfrowych Partnerów Netii
Wersja z dnia 10.11.2024

§ 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 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 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 Podstawowej Operatora.
4. Regulamin obowiązuje od 10.11.2024 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 (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.
2. W przypadku pobierania opłaty za Usługę, opłata pobierana jest w ramach Usługi fakultatywnego obciążania rachunku i uwzględniona na Rachunku wystawionym przez Operatora. Abonent może korzystać z Usługi fakultatywnego obciążania rachunku po wyrażeniu zgody na jej świadczenie i posiadaniu odpowiedniego limitu kwotowego. Opis oraz zasady korzystania z Usługi fakultatywnego obciążania rachunku zawarte są w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Netia SA dla Abonentów. Informacje o Usłudze fakultatywnego obciążania rachunku dostępne są również na stronie www.netia.pl.
3. 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. dekoder Netia Player).
4. Abonent otrzymuje potwierdzenie złożonego zamówienia na trwałym nośniku.
5. Usługa jest świadczona zgodnie z wybraną przez Abonenta opcją.
6. 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.
7. Operator zaprzestaje świadczenia Usługi z końcem Okresu Rozliczeniowego, w którym jedna ze stron złożyła rezygnację, chyba że Usługa zakończyła się przed tym terminem.
8. Za Usługę pobierane są przez Operatora opłaty zgodnie z wyborem dokonanym przez Abonenta.
9. Wszystkie prezentowane opłaty za Usługi są kwotami brutto (zawierają podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami).
10. 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.
11. Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usługi w przypadku:

a. rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z którą związana była możliwość zakupu Usługi;

b. zawieszenia Usługi zgodnie z Regulaminem świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Netia SA dla Abonentów;

c. niespełniania warunków dla Usługi fakultatywnego obciążania rachunku wskazanych w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Netia SA dla Abonentów.

§ 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.

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.

14. Abonent ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określane są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

uprawnione do rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje w zakresie pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń dostępne są m.in. w siedzibach oraz na stronach rzeczników konsumentów, na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (m.in: www.polubowne.uokik.gov.pl). Abonent może również skorzystać z narzędzi do pozasądowego rozstrzygania sporów online https://ec.europa.eu/consumers/odr.

15. Udział Operatora w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, Operator każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu lub o odmowie udziału. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 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 wyraźna 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 świadczenie 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.
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. Użyte w Regulaminie określenia pisane z wielkiej litery, o ile nie zdefiniowano ich inaczej w Regulaminie, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Netia SA dla Abonentów.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Netia SA dla Abonentów.
9. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej pod adresem www.netia.pl.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl

Netia S.A ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

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 jakiejkolwiek 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

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

Kara umowna za niezwrócenie Urządzenia Abonenckiego

1. Usługa Internetowa

Rodzaj opłaty	Sposób naliczania	Opłata
Kara za niezwrócenie routera WiFi	jednorazowa	**200 zł**
Kara za niezwrócenie routera WiFi 1Gb/s HFC	jednorazowa	**500 zł**
Kara za niezwrócenie modemu HFC	jednorazowa	**300 zł**
Kara za niezwrócenie ONT	jednorazowa	**100 zł**
Kara za niezwrócenie ONT Combo	jednorazowa	**300 zł**
Kara za niezwrócenie zestawu PLC	jednorazowa	**200 zł**
Kara za niezwrócenie Extendera	jednorazowa	**100 zł**
Kara za niezwrócenie zestawu Mesh (1-elementowy)	jednorazowa	**200 zł**
Kara za niezwrócenie zestawu Mesh (2-elementowy)	jednorazowa	**400 zł**
Kara za niezwrócenie zestawu Mesh (3-elementowy)	jednorazowa	**500 zł**

2. Usługa Telewizyjna

Rodzaj opłaty	Sposób naliczania	Opłata
Kara za niezwrócenie dekodera HD	jednorazowa	**200 zł**
Kara za niezwrócenie dekodera 4K	jednorazowa	**400 zł**
Kara za niezwrócenie dekodera Soundbox 4K	jednorazowa	**700 zł**

3. Usługa Mobilna

Rodzaj opłaty	Sposób naliczania	Opłata
Kara za niezwrócenie routera mobilnego	jednorazowa	**200 zł**
Kara za niezwrócenie routera stacjonarnego	jednorazowa	**250 zł**
Kara za niezwrócenie zestawu routera 5G	jednorazowa	**700 zł**
Kara za niezwrócenie zestawu ODU-IDU 300	jednorazowa	**500 zł**
Kara za niezwrócenie zestawu ODU-IDU 5G	jednorazowa	**1000 zł**

Opłata za wymianę Urządzenia Abonenckiego, o której mowa w § 24 ust. 16 Regulaminu

Wysokość opłaty za wymianę Urządzenia Abonenckiego jest równa wartości, wskazanej powyżej, kary umownej za niezwrócenie danego Urządzenia Abonenckiego.

Szczegółowe zasady zwrotu Urządzenia Abonenckiego wskazane są w § 24 Regulaminu.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ PRZEZ NETIA SA DLA ABONENTÓW

§ 1 Zakres Regulaminu

Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Netia SA dla Abonentów określa zakres i warunki świadczenia Abonentom usług komunikacji elektronicznej przez Operatora.

§ 2 Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie oraz w innych wzorcach stanowiących integralną część Umowy oznaczają:

1) **Abonament** – wskazana w Umowie opłata za Usługę świadczoną przez Operatora przez jeden Okres Rozliczeniowy;
2) **Abonent –** osoba fizyczna, a także mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca lub organizacja pozarządowa, którzy nie wyrazili zgody zgodnie z art. 292 Ustawy.
3) **Awaria -** przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, Nadużyciem Telekomunikacyjnym Abonenta lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta;
4) **Cennik** –zestawienie cen i opłat ponoszonych przez Abonenta za Usługę oraz innych opłat w danej ofercie Operatora, stanowiące integralną część Umowy;
5) **Dekoder -** Urządzenie Abonenckie udostępniane Abonentowi w ramach Umowy o świadczenie Usługi Telewizyjnej podłączane przez Abonenta do telewizora w celu korzystania z Usługi Telewizyjnej;
6) **Dział Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonenta, w szczególności osobiście, w wybranych przez Operatora lokalizacjach, za pośrednictwem połączeń telefonicznych lub za pośrednictwem poczty elektronicznej;
7) **Konsument -** osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
8) **Karta SIM** - karta udostępniana Abonentowi w ramach Umowy, umożliwiająca mu za pomocą urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usługi Mobilnej, do której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji), kod PUK (osobisty numer odblokowujący) lub zawierająca inne informacje; Karta SIM stanowi własność Operatora do momentu rozwiązania Umowy;
9) **Kaucja** – kwota wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie obowiązywania Umowy w celu zabezpieczenia opłat należnych Operatorowi w związku z Umową;
10) **Limit kredytowy** – określona w Umowie kwota dotycząca pojedynczej Usługi Podstawowej, której przekroczenie przez Abonenta w zakresie Usługi w danym Okresie Rozliczeniowym będzie uprawniało Operatora do podjęcia działań wskazanych w Regulaminie;
11) **Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Potencjalny Abonent zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
12) **Łącze** – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łącząca Zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora;
13) **Miejsce Świadczenia Usługi -** w przypadku usługi świadczonej w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej adres zainstalowania przez Operatora Zakończenia Sieci;
14) **Nadużycie Telekomunikacyjne -** świadczenie lub korzystanie z Usług, lub Urządzeń Abonenckich niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Operatorowi lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

15) **Okres Rozliczeniowy -** okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku;

16) **Operator -** Netia SA z siedzibą przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, Sąd Gospodarczy, XIII Wydział KRS 0000041649, NIP 526-02-05-575, REGON 011566374; o kapitale zakładowym w wysokości 335.578.344,00 PLN, opłaconym w całości.
Dział Obsługi 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;

17) **Pakiet Usług („Pakiet") -** dowolne połączenie dwóch lub więcej Usług Podstawowych, zakupionych w ramach jednej Umowy lub w wyniku rozszerzenia Umowy;

18) **PIN** – poufny ciąg cyfr znany wyłącznie Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą;

19) **Podsumowanie Warunków Umowy –** dokument zawierający podsumowanie warunków Umowy, stanowi integralną część Umowy;

20) **Potencjalny Abonent** - osoba fizyczna, a także mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca lub organizacja pozarządowa, którzy nie wyrazili zgody zgodnie z art. 292 Ustawy, wyrażający zainteresowaniem korzystaniem z Usług albo wnioskujący o zawarcie Umowy z Operatorem;

21) **Rachunek -** dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora;

22) **Regulamin -** niniejszy Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Netia SA dla Abonentów; stanowi integralną część Umowy;

23) **Umowa –** umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem; integralną część Umowy stanowią następujące wzorce: Umowa, Regulamin, Cennik oraz Podsumowanie Warunków Umowy;

24) **Urządzenie Abonenckie -** urządzenie końcowe będące własnością Operatora udostępnione Abonentowi w ramach Umowy na czas jej obowiązywania w celu korzystania z danej Usługi; Operator nie gwarantuje udostępnienia Abonentowi konkretnego modelu Urządzenia Abonenckiego;

25) **Usługa** - usługa komunikacji elektronicznej, w tym Usługa Internetowa, Usługa Telefoniczna, Usługa Telewizyjna lub Usługa Mobilna świadczona na rzecz Abonenta przez Operatora;

26) **Usługa fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR)-** usługa polegająca na pośredniczeniu przez Operatora w sprzedaży towarów lub świadczeniu usług lub w pośredniczeniu w płatności za te towary lub usługi, której wartość jest uwzględniona na Rachunku;

27) **Usługa Internetowa -** usługa łączności elektronicznej, która zapewnia dostęp do internetu za pośrednictwem Zakończenia Sieci o stałej lokalizacji, realizowana z wykorzystaniem stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora CU/PON/ETTH/HFC lub w ramach hurtowego dostępu do sieci podmiotu trzeciego (BSA/LLU);

28) **Usługa Mobilna -** usługa komunikacji głosowej umożliwiająca w szczególności inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych za pośrednictwem numeru ustalonego w planie numeracji lub usługa komunikacji SMS umożliwiająca wysyłanie i odbieranie wiadomości SMS za pośrednictwem numeru ustalonego w planie numeracji, lub usługa transmisji danych MMS, lub usługa dostępu do internetu z wykorzystaniem ruchomej sieci telekomunikacyjnej. Usługa wykonywana jest przez podmiot trzeci - operatora sieci ruchomej;

29) **Usługa Telefoniczna** - usługa telekomunikacyjna umożliwiająca w szczególności inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych za pośrednictwem numeru ustalonego w planie numeracji przypisanego do Zakończenia Sieci o stałej lokalizacji, realizowana z wykorzystaniem stacjonarnej

publicznej komutowanej sieci telekomunikacyjnej Operatora w technologii POTS/WLR lub z wykorzystaniem technologii VoIP (dotyczy sieci PON, ETTH, HFC, LLU);

30) **Usługa Telewizyjna –** usługa dostępu do programów telewizyjnych za pośrednictwem Zakończenia Sieci o stałej lokalizacji realizowana w technologii IPTV;
31) **Usługa Dodatkowa –** usługa komunikacji elektronicznej świadczona przez Operatora, jako rozszerzenie Usługi Podstawowej;
32) **Usługa Podstawowa –** każda z następujących usług komunikacji elektronicznej: Usługa Internetowa, Usługa Telewizyjna, Usługa Mobilna lub Usługa Telefoniczna;
33) **Usługa z dodatkowym świadczeniem** – usługa telekomunikacyjna wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez Operatora albo inny podmiot niż Operator;
34) **Ustawa** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
35) **Zaliczka** – kwota wpłacana w trakcie trwania Umowy na poczet najbliższego Rachunku w celu zabezpieczenia należności z tytułu korzystania z usług świadczonych przez Operatora;
36) **Zakończenie sieci** - punkt sieci telekomunikacyjnej Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu;
37) **Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego Łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§ 3 Usługi

1. Z zastrzeżeniem zdania następnego świadczenie Usług przez Operatora odbywa się na podstawie Umowy. W okresie obowiązywania Umowy Abonent ma prawo zamawiania Usług Dodatkowych oraz innych usług zgodnie z aktualną ofertą Operatora.
2. Szczegółowy zakres usług, w szczególności Usług Podstawowych oraz Usług Dodatkowych świadczonych Abonentowi określa Umowa oraz Cennik, a w przypadku wskazanym w ust. 1 zd. 2 powyżej, zamówienie Abonenta.
3. Zakres usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych (np. zasięgu stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej) i organizacyjnych.
4. Operator nie gwarantuje w okresie obowiązywania Umowy dostępności bezpłatnych usług podmiotów trzecich, nie wskazanych wyraźnie w Umowie, udostępnionych Abonentowi np. za pośrednictwem Dekodera lub routera Wi-Fi.

§ 4 Zawarcie Umowy

1. Operator zapewnia, że warunki dostępu do Usług nie dyskryminują użytkowników końcowych ze względu na obywatelstwo, miejsce zamieszkania lub miejsce ich siedziby, chyba że ustanowienie odmiennych warunków jest obiektywnie uzasadnione lub wynika z obowiązujących przepisów.
2. Abonent ma prawo dokonania wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez Operatora.
3. Umowa zawierana jest na czas oznaczony, nie dłużej niż na 24 miesiące lub na czas nieoznaczony, w zależności od oferty z jakiej Abonent korzysta. Szczegółowa informacja dotycząca okresu obowiązywania Umowy, niezbędnego do skorzystania z danej oferty, znajduje się w Cenniku. Po upływie czasu oznaczonego (okresu obowiązywania Umowy) Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony zgodnie z zasadami wskazanymi w ust. 4.
4. Po upływie okresu na jaki została zawarta Umowa, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy w formie pisemnej lub dokumentowej.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
   a) przedstawienia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora;
   b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2057), – w przypadku, gdy dostawca dokonuje takiej oceny powiadamia o tym Klienta;
   c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 299 ust. 1 Ustawy, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług.
6. Brak możliwości technicznych Operatora do świadczenia Usługi Telefonicznej, Usługi Internetowej lub Usługi Telewizyjnej w lokalizacji wskazanej w Umowie powoduje, iż Umowa nie może zostać zawarta, a jeśli Umowę zawarto, Abonent ma prawo do odstąpienia od niej w całości lub w części dotyczącej danej Usługi, przy zachowaniu określonych w Umowie warunków Usług, z których może korzystać w danej lokalizacji.
7. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie oraz Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień wymienionych dokumentów, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi. W przypadku zawarcia Umowy dotyczącej sprzedaży rzeczy Operator ma obowiązek dostarczenia rzeczy bez wad.
8. Zawierając Umowę o świadczenie usługi z wykorzystaniem sieci stacjonarnej Abonent wyrażą zgodę na instalację w Miejscu Świadczenia Usługi Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego. Zgoda, o której mowa w zdaniu poprzednim, obejmuje w szczególności zgodę na przewiercenie niezbędnych otworów oraz poprowadzenie kabli telekomunikacyjnych, a także przyłączenie do Zakończenia Sieci oraz sieci energetycznej urządzenia końcowego oraz ponoszenie kosztów działania Urządzenia Abonenckiego (koszt zużytej energii elektrycznej).
9. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

§ 5 Odmowa zawarcia Umowy

1. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
   a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
   b) gdy Abonent nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
   c) gdy Potencjalny Abonent odmawia dokonania weryfikacji jego tożsamości lub wiarygodności płatniczej, w szczególności przedstawienia aktualnych danych i dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy lub przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub aktualności;
   d) gdy Potencjalny Abonent otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej;
   e) gdy Potencjalny Abonent odmawia wpłaty kaucji.
2. Operator może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Potencjalnego Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w § 4 ust. 5 lit. b) w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej Umowy.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

§ 6 Sposoby zakończenia obowiązywania Umowy

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej Abonent, bez podawania przyczyn, może wypowiedzieć Umowę lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia (w formie pisemnej lub dokumentowej) ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie.
2. W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy, o którym mowa w § 4 ust. 4, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Rozwiązanie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta (przed upływem okresu obowiązywania Umowy) przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, upoważnia Operatora do dochodzenia odszkodowania zgodnie z § 10. Za rozwiązanie Umowy uznaje się również zlecenie dezaktywacji Usługi, rezygnacji z Usługi itp.
4. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
5. Operator umożliwia rozwiązanie Umowy za zgodą obu stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie, w formie dokumentowej, w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres e-mail Działu Obsługi Klienta.
6. Abonent żądając zmiany dostawcy Usługi internetowej może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty Operatorowi w wysokości nieprzekraczającej Abonamentu za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę.
7. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może wypowiedzieć Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie.
8. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.
9. Operator może:
   a) wypowiedzieć Umowę na czas nieoznaczony za pisemnym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie;
   b) wypowiedzieć Umowę nie wcześniej niż ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie jeśli zaprzestaje świadczenia Usługi;
   c) wypowiedzieć Umowę na piśmie bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym jeśli nie może rozpocząć świadczenia Usługi lub zaprzestaje świadczenia Usługi natychmiast, w przypadku siły wyższej lub niezależnych wydarzeń nadzwyczajnych lub warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie Usługi;
   d) wypowiedzieć Umowę na piśmie, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności wobec Operatora w oznaczonym terminie płatności, po powiadomieniu Abonenta o zamiarze rozwiązania Umowy;
   e) wypowiedzieć Umowę na piśmie bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta w przypadku:

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

(i) jeżeli Abonent naruszy którykolwiek z zakazów lub zobowiązań wskazanych w Umowie, wpływających istotnie na świadczenie Usługi;

(ii) niepowiadomienia Operatora przez Abonenta o zmianie danych Abonenta niezbędnych do zawarcia Umowy, podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych lub braku możliwości weryfikacji danych niezbędnych do zawarcia Umowy podanych przez Abonenta w trakcie trwania Umowy;

(iii) powzięcia wiadomości o utracie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w zakresie danej Usługi.

10. W przypadku wypowiedzenia Umowy na czas określony z powodu zaprzestania świadczenia Usługi lub braku możliwości jej świadczenia, Abonent ma prawo żądać odszkodowania na takich samych zasadach jak dla odpowiedzialności z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi określonych w § 13.
11. Strony mogą rozwiązać Umowę za zgodą obu stron.
12. Umowa wygasa w przypadku:
    a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
    b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;
13. Z dniem rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usług objętych daną Umową oraz, z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, ma prawo usunięcia wszelkich danych i informacji Abonenta umieszczonych w systemach Operatora w związku z korzystaniem przez Abonenta z Usług objętych przedmiotową Umową.

§ 7 Aktywacja Usług

1. W przypadku Usługi realizowanej w sieci stacjonarnej Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi wykonanie instalacji niezbędnej do świadczenia Usługi w możliwie najkrótszym czasie po zawarciu Umowy. Podczas instalacji w miejscu jej wykonywania powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie.
3. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
    a) założenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
    b) podpisania przez Abonenta protokołu odbioru Usługi lub protokołu przekazania Urządzenia Abonenckiego, o ile Operator przedstawi taki protokół;
4. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.
5. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi, Zakończenia Sieci lub Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni przedstawicielom Operatora wstęp na teren Miejsca Świadczenia Usługi oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent
   zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w celu usunięcia Awarii, konserwacji sieci telekomunikacyjnej lub weryfikacji poprawności działania sieci telekomunikacyjnej.
6. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.

7. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.

§ 8 Zasady świadczenia Usługi fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR)

1. W ramach UFOR Abonent ma możliwość skorzystania z usługi polegającej na pośredniczeniu w:
   a) płatności za towary lub usługi, Abonent może zapłacić za towary lub usługi sprzedawane i dostarczane przez podmioty inne niż Operator, jeśli podmiot sprzedający i dostarczający towary lub usługi oraz Operator udostępniają taką możliwość. Opłata za towar lub usługę sprzedawaną przez podmiot inny niż Operator zostanie uwzględniona na Rachunku lub
   b) sprzedaży lub świadczeniu usług, Abonent ma możliwość złożenia zamówienia i uzyskania dostępu, za pośrednictwem Operatora, do usługi świadczonej przez inny podmiot. Operator pobiera opłatę na swoją rzecz za pośredniczenie w zamówieniu i uzyskaniu przez Abonenta dostępu do usługi świadczonej przez inny podmiot.
2. Abonent może korzystać z UFOR po wyrażeniu zgody na jej świadczenie. Operator utrwala i doręcza Abonentowi, na trwałym nośniku, wyrażoną zgodę. Wybór przez Abonenta progu kwotowego dla UFOR, o którym mowa w ust. 6, jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na świadczenie UFOR.
3. Wycofanie przez Abonenta zgody na UFOR będzie równoznaczne z wyłączeniem możliwości korzystania przez Abonenta z UFOR. Wycofanie przez Abonenta zgody na UFOR nie ma wpływu na zakupione towary lub usługi, za które opłata została uwzględniona na Rachunku przed wycofaniem zgody.
4. Niezależnie od wymogu zgody, o której mowa w ust. 2, dla każdej aktywacji w ramach UFOR będzie wymagane dokonanie przez Abonenta autoryzacji takiej transakcji przy pomocy co najmniej jednego z elementów uwierzytelniania (wiedza, posiadanie, cechy). W przypadku usług świadczonych w sposób powtarzalny, autoryzacja może dotyczyć więcej niż jednego obciążenia.
5. Zgoda, o której mowa w ust. 2, może zostać udzielona poprzez wybór progu kwotowego dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
6. Operator oferuje Abonentom co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 70 i 100 złotych. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku wybrany przez Abonenta próg kwotowy. W przypadku, gdy Abonent udzielając zgody nie określił progu kwotowego - próg ten wynosi 70 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
7. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Abonent zostanie natychmiast poinformowany o tym fakcie oraz zostanie zablokowana możliwość nabywania towarów lub usług z wykorzystaniem UFOR. Po osiągnięciu progu kwotowego w danym okresie rozliczeniowym świadczenie UFOR będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
8. Operator umożliwia abonentowi skuteczne i natychmiastowe wycofanie zgody na świadczenie usługi fakultatywnego obciążania rachunku (w tym świadczonej w sposób powtarzalny) w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat, w szczególności za pomocą kontaktu z Działem Obsługi Klienta lub internetowego systemu Operatora Netia Online.
9. Korzystanie z usługi podmiotu innego niż Operator odbywa się na zasadach określonych przez ten podmiot.
10. UFOR może nie być dostępna w przypadku, w którym:
    a) karta SIM, z wykorzystaniem której Abonent zamierza dokonać zakupu/zamówienia, jest nieaktywna;
    b) Usługi świadczone Abonentowi są ograniczone, zawieszone lub zablokowane;

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

c) Abonent nie wyraził zgody na UFOR lub zgodę wycofał;

d) Abonent osiągnął próg kwotowy, o którym mowa w ust. 6.

§ 9 Zasady świadczenia Usług z dodatkowym świadczeniem

1. Abonent może korzystać z Usługi z dodatkowym świadczeniem na warunkach określonych w Umowie i odpowiednich przepisach prawa.
2. Usługa z dodatkowym świadczeniem to:
   a) SMS/MMS z dodatkowym świadczeniem, płatny za każdą wysłaną wiadomość („Usługa SMS/MMS z dodatkowym świadczeniem");
   b) zwrotny SMS/MMS z dodatkowym świadczeniem, płatny za każdą odebraną wiadomość („Usługa Zwrotny SMS/MMS z dodatkowym świadczeniem");
   c) połączenie głosowe z dodatkowym świadczeniem - połączenia głosowe płatne za połączenie lub za każde rozpoczęte 30 sekund lub za każdą rozpoczętą minutę rozmowy („Połączenie głosowe z dodatkowym świadczeniem");
3. Abonent korzystający z Usług z dodatkowym świadczeniem uzyskuje dostęp do świadczeń realizowanych przez dostawców takich świadczeń („Dostawca dodatkowego świadczenia").
4. Opłata pobierana w ramach Usług z dodatkowym świadczeniem dotyczy wyłącznie usług dostępnych w ramach podanego w Cenniku zakresu numerów.
5. Opłaty za Usługi z dodatkowym świadczeniem mogą być naliczane do wysokości ustawionego progu kwotowego.
6. Operator oferuje Abonentom co najmniej następujące progi kwotowe: 0, 35, 100, 200 zł. W przypadku, gdy Abonent nie określił progu kwotowego - próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
7. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Abonent zostanie natychmiast poinformowany o tym fakcie oraz zostanie zablokowana możliwość wykonywania połączeń na numery Usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dalsze korzystanie z Usług z dodatkowym świadczeniem w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.
8. Abonent ma możliwość uruchomienia bezpłatnej blokady połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów albo połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów.
9. Abonent ma możliwość określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, skutkującego blokowaniem połączeń wychodzących na numery Usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
10. Operator ma prawo jednostronnie założyć blokadę, o której mowa w ust. 8 powyżej w przypadku, gdy wartość netto zrealizowanych usług przekroczy w danym Okresie Rozliczeniowym równowartość 500 zł. Zdjęcie blokady nastąpi niezwłocznie po opłaceniu należności za Okres Rozliczeniowy, w którym zrealizowano usługi po złożeniu pisemnego zlecenia zdjęcia blokady.

§ 10 Odszkodowanie należne Operatorowi w przypadku wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu obowiązywania

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem czasu oznaczonego na jaki została zawarta (przed upływem okresu obowiązywania Umowy).

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

2. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, nie może przekroczyć:
   a) z tytułu Usługi – sumy Abonamentu stanowiącego opłatę za tę Usługę, którą Abonent powinien uiścić do końca okresu obowiązywania Umowy;
   b) z tytułu sprzedaży promocyjnego urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje:
   a) gdy Abonent wypowie Umowę przed rozpoczęciem świadczenia Usług/przyłączeniem do sieci, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie telekomunikacyjne;
   b) gdy Abonent wypowie Umowę przed upływem czasu oznaczonego z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie, o czym mowa w § 13;
   c) gdy Abonent wypowie Umowę przed upływem czasu oznaczonego w związku z przeniesieniem numeru do nowego dostawcy z powodu cofnięcia Operatorowi prawa do wykorzystywania zasobów numeracji;
   d) innych przypadków wskazanych w Umowie.
4. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu lub przeniesienia numeru w przypadku usługi komunikacji głosowej oraz wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru do nowego dostawcy publicznie dostępnych usług komunikacji głosowej bez zachowania okresu wypowiedzenia, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi oprócz odszkodowania, o którym mowa w ust. 1 oraz 3, opłaty w wysokości nieprzekraczającej Abonamentu za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden Okres rozliczeniowy.

§ 11 Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie:
   a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
   b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Operatora;
   c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub Usługi fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR).
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy liczonych od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób Rachunku Abonentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług lub UFOR. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Operator powiadomi Abonenta składającego reklamację.
3. Reklamacja może zostać wniesiona:
   a) w formie pisemnej – na adres: NETIA S.A. skr. poczt. nr 597, 40-950 Katowice S105 albo w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta;
   b) telefonicznie – poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem 22 7 111 111 lub 801 802 803 (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;
   d) ustnie do protokołu w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta.
4. W przypadku złożenia reklamacji, przez użytkownika w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta, osoba przyjmująca reklamację:
   a) niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie, w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej;
   b) sporządza protokół z reklamacji złożonej ustnie i niezwłocznie przekazuje kopię protokołu reklamującemu na trwałym nośniku, jako potwierdzenie jej przyjęcia.

5. W przypadku złożenia reklamacji w innych sposób niż wskazany w ust. 4 osoba reprezentująca Operatora potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od daty jej złożenia.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
7. W reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:
   a) imię i nazwisko lub nazwę (firmę) wraz z adresem zamieszkania lub siedziby reklamującego;
   b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
   c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
   d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia Sieci;
   e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
   f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
   g) numer rachunku lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności;
   h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
   i) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części należności będącej przedmiotem reklamacji.
9. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 7, o ile jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie o konieczności uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
10. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego sposobu w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację Operator przekazuje reklamującemu wezwanie, o którym mowa w ust. 9 w sposób określony w Umowie lub w trakcie trwania tej Umowy lub w sposób w jaki została złożona reklamacja.
11. W wezwaniu, o którym mowa w ust. 9, Operator określa element albo elementy, o których mowa w ust. 7, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
12. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie, o którym mowa w ust. 9, wywołuje skutki od chwili jej złożenia.
13. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
14. Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
15. Odpowiedź na reklamację zawiera:
   a) nazwę i dane kontaktowe, w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
   b) datę złożenia reklamacji;
   c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
   d) w przypadku przyznania kwoty odszkodowania, innej należności lub kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku – wskazanie wysokości tych

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

kwot i terminu ich wypłat, przypadający nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że te kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. W przypadku gdy reklamującym jest konsument pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

16. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części przez dostawcę usług, odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
17. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 16 powyżej, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
18. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za doręczony na żądanie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych usług, podlega zwrotowi.
19. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, Operator ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
20. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.
21. Bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 12 Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów

1. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Operatorem w przypadku usług komunikacji elektronicznej może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
   a) przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem złożony w postaci papierowej lub elektronicznej albo z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
   b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Operatora.
3. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich roszczeń przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.
4. Udział Operatora w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego Konsumentem spór nie został rozwiązany Operator każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu Konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
5. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym sposoby ich inicjowania określane są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

§ 13 Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi oraz za brak odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody przy uwzględnieniu zasad określonych w niniejszym paragrafie.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Umowy, w zakresie, w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
5. W przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora, Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 średniej wartości opłat za Usługę, której dotyczy zdarzenie, z 3 ostatnich Rachunków, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii, z tym, że w przypadku przerwy w świadczeniu Usługi Telefonicznej płatnej okresowo, kara umowa jest naliczana w przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora, trwającej dłużej niż 12 godzin.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
8. W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi przysługuje:
   a) prawo odstąpienia od Umowy do chwili rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora lub
   b) odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu, którego dotyczy opóźnienie, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
9. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi lub gdy Operator nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu za Usługę, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub za każdy dzień braku odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę.
10. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 8 lit. b i ust. 9, nie może łącznie przekroczyć wysokości odszkodowania przewidzianego w ust. 5 powyżej, obliczonego dla tego samego okresu, tj. odpowiednio liczby dni obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi lub liczby dni opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usług lub liczby dni braku odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę.
11. Odszkodowanie zostanie wypłacone zgodnie z decyzją Abonenta na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, przekazem pocztowym na wskazany przez Abonenta adres albo zaliczone na poczet przyszłych płatności.
12. Wypłata odszkodowania nastąpi w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

13. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług (z wyłączeniem Usługi dostępu do internetu), a warunkami określonymi w Umowie, Abonent będący Konsumentem po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może wypowiedzieć Umowę z winy Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przed upływem czasu oznaczonego Umowy.
14. Wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wykonaniem opisanym przez Operatora w Umowie w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej - uznawane są za nienależyte wykonanie i abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości i na zasadach określonych w Umowie, a gdy poniesiona szkoda jest wyższa niż kara umowna – odszkodowanie na zasadach ogólnych.

§ 14 Odpowiedzialność Abonenta

1. Zakazane jest dopuszczanie się Nadużyć telekomunikacyjnych, a w szczególności:
   a) generowanie sztucznego ruchu w sieci Operatora lub w innych sieciach telekomunikacyjnych, w tym w sieciach partnerów roamingowych Operatora;
   b) używanie skradzionej Karty SIM, a także używanie Karty SIM w skradzionym Urządzeniu telekomunikacyjnym;
   c) korzystanie z usług dla celów hurtowego zakańczania/tranzytowania połączeń w sieci Operatora i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, korzystanie z urządzeń typu PABX;
   d) generowanie sztucznego ruchu tj. ruchu charakteryzującego się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności;
   e) używanie automatycznych systemów wywołujących oraz świadczenie usług typu „call center";
   f) smishing, CLI spoofing oraz nieuprawnioną zmianę informacji adresowej.
2. Bez uszczerbku dla postanowień ust. 1, Abonent zobowiązany jest również do:
   a) nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne;
   b) nieużywania karty SIM w urządzeniu telekomunikacyjnym bez wymaganej homologacji lub certyfikatu;
   c) niekierowania bez zgody Operatora do sieci telekomunikacyjnej, w której świadczone są Usługi, ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych;
   d) niepodejmowania działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnych krajowych i zagranicznych (w tym sieci Internet), wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia Usług albo zakłócanie pracy urządzeń podłączonych do tych sieci;
   e) nieudostępniania innym podmiotom Usług (z wyjątkiem udostępnienia za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej), bez zgody Operatora;
   f) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam);
   g) niewykorzystywania telefonu lub karty SIM bez zgody Operatora do rozwiązań telemetrycznych, polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów: pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu prowadzonego w szczególności wobec osób, budynków, pojazdów, zwierząt, a także informacji dodatkowych wysyłanych/odbieranych przez te systemy.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

3. Abonent będący konsumentem zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie w celach niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek ze zobowiązań wynikających z Umowy, wpływających istotnie na świadczenie Usługi, Operator ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wszystkich Umów zawartych z Abonentem.
5. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian telefonicznie do Działu Obsługi Klienta. Niedopełnienie przez Abonenta obowiązku poinformowania Operatora o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie może stanowić podstawę do zablokowania możliwości korzystania z Usług lub żądania od Abonenta wniesienia kaucji.
6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
7. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, Operator ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych.
8. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia obowiązku wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta niebędącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
9. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do powiadomienia Operatora o tym fakcie.

§ 15 Kaucja, Limit kredytowy, Zaliczka.

1. Operator w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, może uzależnić:
   a) zawarcie Umowy;
   b) zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu przepustowości transmisji danych;
   c) aktywację Usług Dodatkowych;
   d) dalsze świadczenie Usług;
   e) rezygnację z progu kwotowego Usługi z dodatkowym świadczeniem lub ustalenie progu kwotowego wyższego niż 500 zł;
   f) ustalenie progu kwotowego UFOR wyższego niż 500 zł.
   - od złożenia lub podwyższenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty Kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli Kaucja uległa zmniejszeniu.
3. Kaucja jest przesyłana przez Abonenta przelewem bankowym na wskazany przez Operatora numer rachunku bankowego. Operator deponuje środki pieniężne pobrane od Potencjalnego Abonenta lub Abonenta tytułem Kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
4. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, Operator zwróci niezwłocznie Potencjalnemu Abonentowi lub Abonentowi Kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

5. Z zastrzeżeniem zdania następnego w przypadku Abonentów będących Konsumentami, wysokość Kaucji lub innego zabezpieczenia nie będzie wyższa niż 5-krotność opłat abonamentowych za Usługi wskazane w Umowie. W przypadku gdy:
   a) w ramach Umowy Abonent nabywa rzecz po obniżonej cenie, wysokość Kaucji wskazana w zdaniu poprzednim może ulec zwiększeniu o wartość takiej rzeczy;
   b) w przypadku korzystania z usług głosowych, wysokość Kaucji wskazana w zdaniu poprzednim może ulec zwiększeniu o 1000 zł;
   c) W przypadku wskazanym w ust. 1 lit. e) i f) wskazana w zdaniu poprzednim wysokość Kaucji może ulec zwiększeniu o 1000 zł.
6. Operator zastrzega sobie prawo do ustalania w chwili zawarcia Umowy Limitu kredytowego dla danej Usługi.
7. Przekroczenie przez Abonenta Limitu kredytowego w danym Okresie Rozliczeniowym będzie uprawniało Operatora do:
   a) poinformowania Abonenta o przekroczeniu Limitu kredytowego lub
   b) żądania wpłaty Zaliczki lub
   c) zablokowania możliwości korzystania z Usługi przez Abonenta.
8. Operator może zażądać od Abonenta w trakcie trwania Umowy wpłaty Zaliczki na poczet należności wynikających z najbliższego Rachunku.
9. Operator może zażądać wpłaty Zaliczki w przypadku:
   a) przekroczenia przez Abonenta Limitu kredytowego w trakcie Okresu Rozliczeniowego;
   b) gdy wynikająca z systemu bilingowego Operatora wartość opłat za Usługi wykonane na rzecz Abonenta w bieżącym lub poprzednim Okresie Rozliczeniowym (tzw. bieżące użycie) przewyższa średnią wysokość należności z Rachunków zapłaconych za ostatnie 12 Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku gdy okres korzystania z Usług jest krótszy Rachunków zapłaconych w tym okresie.
10. Abonent jest zobowiązany wpłacić Zaliczkę w wyznaczonym przez Operatora terminie na wskazany przez Operatora numer rachunku bankowego.
11. Wysokość Zaliczki nie przewyższa wartości brutto opłat za Usługi wykonane w bieżącym lub poprzednim Okresie Rozliczeniowym i jest ustalana indywidualnie dla każdego Abonenta.
12. Jeśli Abonent odmówił wpłaty Zaliczki bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Zaliczki, Operator ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Zaliczka.

§ 16 Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług

1. Operator w przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, powiadamia tego Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent ten nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia. Po bezskutecznym upływie wskazanego terminu zapłaty zaległych należności, Operator może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to dla niego technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać np. na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, zablokowaniu korzystania z transmisji danych, dostępu do internetu.
2. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia, o którym mowa w ust. 1 zdanie drugie lub dnia, w którym nastąpiłoby ograniczenie gdyby nie było to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

świadczenie Usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.

3. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności za Usługę zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
4. Operator wznawia świadczenie Usługi nie później niż w terminie 3 dni od zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi oraz opłaty za wznowienie świadczenia Usługi, o ile taka opłata została wprowadzona przez Operatora.
5. Jeżeli w terminie 7 dni od daty zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny ich zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności. W przypadku braku zapłaty zaległych należności Umowa zostaje wypowiedziana.
6. W przypadku Abonenta uporczywie opóźniającego się z zapłatą za Usługę, Operator powiadamia go o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, W takim przypadku, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi.
7. Operator ma również prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, w sytuacjach innych niż wskazane w ust. 1-6, jeżeli Abonent:
   a) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora;
   b) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
   c) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem, dobrymi obyczajami lub niezgodnie z jej przeznaczeniem, np. udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa;
   d) korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez przepisy prawa;
   e) udostępnia Usługi (z wyjątkiem udostępnienia za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej) lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
   f) dopuszcza się Nadużycia Telekomunikacyjnego;
   g) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
   h) uniemożliwia przedstawicielom Operatora dostęp do Miejsca Świadczenia Usługi lub wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Zakończenia Sieci w celu usunięcia Awarii.
8. W przypadku zawieszenia Usługi z przyczyn wskazanych w ust. 7, ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyny zawieszenia.

§ 17 Monitorowanie poziomu wykorzystania Usługi

1. Operator zapewnia Abonentowi możliwość monitorowania i kontrolowania sposobu wykorzystania Usług, które rozliczane są w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, w danym Okresie rozliczeniowym za pośrednictwem internetowego systemu Operatora (Netia Online), kontaktu z Działem Obsługi Klienta.
2. Operator powiadamia Abonenta będącego Konsumentem, w formie komunikatu przekazanego do Abonenta na numer telefoniczny, dla którego aktywna jest dana Usługa lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez Operatora, o:
   a) zbliżającym się osiągnieciu limitu zużycia Usługi, o której mowa w ust. 1 – przed osiągnięciem tego limitu;

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

b) całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia Usługi, o której mowa w ust. 1 – niezwłocznie po jego wykorzystaniu.

3. W przypadku Usług świadczonych w stacjonarnych publicznych sieciach telekomunikacyjnych:
   a) za informację aktualną uważa się informację obejmującą stan wykorzystania tych usług najpóźniej sprzed 48 godzin;
   b) powiadomienie, o którym mowa w ust. 2 lit. b przekazywane jest nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu;
   c) powiadomienia, o których mowa w ust. 2, uważa się za przekazane, jeżeli Operator co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z powiadomieniem.

§ 18 Zakres działań podejmowanych w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług

1. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług Operator podejmie działania przewidziane w przepisach prawa, w szczególności polegające na:
   a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa sieci Operatora lub świadczonych przez Operatora usług;
   b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu naruszenia bezpieczeństwa na stronie internetowej Operatora lub w bezpośredniej komunikacji do Abonenta;
   c) informowaniu właściwego organu państwa o naruszeniu bezpieczeństwa;
   d) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronie internetowe.
2. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 1 Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 19 Pakiet Usług

Jeżeli Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie Usługi w ramach Pakietu Usług.

§ 20 Spis Abonentów

1. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. Dane Abonentów niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów narusza ich słuszne interesy.
2. Dane osobowe, które mogłyby być zawarte w spisie abonentów są ograniczone do:
   a) numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
   b) nazwiska i imion abonenta;
   c) nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione abonentowi w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej;

   Rozszerzenie powyższych danych wymaga zgody Abonenta.

§ 21 Rachunek i płatności

1. Należności za Usługi, z których korzysta Abonent określone są w Rachunku.
2. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

3. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku wskazano inny termin.
4. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
5. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Rachunku rzadziej niż wynika to z zasad określonych w ust. 4, w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 25 zł netto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.
6. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
7. Rachunek może obejmować w szczególności:
   a) jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
   b) pobieraną z góry opłatę abonamentową (Abonament) za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub Usługi Dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia;
   c) opłaty za usługi oparte na zużyciu, w tym opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał;
   d) inne opłaty przewidziane w Umowie, w tym w Cenniku.
8. Z zastrzeżeniem zdania następnego Rachunek udostępniany jest w formie papierowej oraz umieszczany w wersji elektronicznej w internetowym systemie Operatora (Netia Online). W przypadku wyrażenia zgody na wystawanie Rachunku w formie elektronicznej przez Abonenta, Rachunek udostępniany jest wyłącznie w internetowym systemie Operatora (Netia Online), zgodnie z zasadami wskazanymi w §22 („eRachunek"). Operator ma prawo zaprzestania wystawiania Rachunku w formie wskazanej powyżej Abonentom, którym ma obowiązek wystawiania Rachunku za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
9. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanej Rachunku.
10. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.

§ 22 eRachunek

1. eRachunek udostępniany jest Abonentowi w serwisie samoobsługi Netia On-line przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy od daty wystawienia i nie dłuższy niż do dnia zamknięcia konta w serwisie Netia On-line.
2. Z zastrzeżeniem zdania ostatniego - za doręczenie Abonentowi eRachunku uważa się dzień jego udostępnienia przez Operatora w serwisie Netia On-line. Operator ma prawo wysyłania na wskazany adres poczty elektronicznej informację o wystawieniu faktury elektronicznej. W przypadku wystawiania Rachunku za pośrednictwem KSeF data doręczenia faktury wynika z obowiązujących przepisów prawa.
3. eRachunek może być wysyłany dodatkowo na wskazany (i zweryfikowany) adres poczty elektronicznej.
4. Abonent ma prawo cofnięcia zgody na udostępnianie eRachunku w każdym czasie bez podawania przyczyny, w szczególności za pośrednictwem serwisu Netia On-line.
5. W przypadku wycofania zgody, Operator zaprzestaje wystawiania i udostępniania eRachunku w formie elektronicznej nie później niż po upływie 30 dni od daty wpływu cofnięcia zgody do Operatora.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

6. W przypadku, gdy ze zgodą na wystawienie faktury elektronicznej związany był dodatkowy rabat, wycofanie zgody jest równoznaczne z rezygnacją z przyznanego rabatu.
7. W uzasadnionych przypadkach Operator ma prawo wystawiania Rachunku w formie papierowej.

§ 23 Ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych lub w dostępie do informacji o lokalizacji dzwoniącego użytkownika końcowego.

Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej. W przypadku telefonii internetowej Operator kieruje połączenia do jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla danych wskazanych przez Abonenta. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.

§ 24 Urządzenie Abonenckie i warunki zwrotu

1. W przypadku, gdy jest to wskazane w ofercie Usługi, Operator udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa lub Cennik przewiduje inaczej.
2. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
4. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
6. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
   a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
   b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
   c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
   d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
   e) nieprawidłowego działania podłączonych do Urządzenia Abonenckiego urządzeń Abonenta.
8. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego,

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

9. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
10. Z zastrzeżeniem ust. 13 - niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu, na swój koszt, w terminie 14 dni, Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.
11. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji - ust. 7 powyżej stosuje się odpowiednio.
12. Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi mogą być wykorzystywane wyłącznie do korzystania z Usług świadczonych przez Operatora.
13. W przypadkach odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest do odesłania na koszt Operatora wszystkich urządzeń udostępnionych w ramach Umowy w ciągu 14 dni od odstąpienia od Umowy.
14. Zwrot Urządzenia Abonenckiego następuje poprzez jego dostarczenie do lokalizacji Operatora na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej. Adres lokalizacji udostępniany jest Abonentowi na jego żądanie przez Dział Obsługi Klienta.
15. Niewypełnienie obowiązku zwrotu Urządzeń, o którym mowa w ust. 10 lub 13. wiąże się z naliczeniem kary umownej określonej w Cenniku.
16. W przypadku zniszczenia lub utraty w trakcie trwania Umowy z winy Abonenta Urządzeń udostępnionych w ramach Umowy. Operator ma prawo naliczyć opłatę z tytułu wymiany Urządzenia w wysokości wskazanej w Cenniku.

§ 25 Warunki zmiany dostawcy usług komunikacji elektronicznej

1. Abonent będący stroną Umowy na Usługę Internetową w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetowej, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w terminie uzgodnionym z Abonentem określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z tym dostawcą.
2. Abonent żądając zmiany dostawcy Usługi Internetowej może wypowiedzieć zawartą z Operatorem Umowę bez zachowania terminów bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o o odszkodowanie, o którym mowa § 10.
3. Wypowiedzenie Umowy staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu przez nowego dostawcę.
4. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu by nie nastąpiło w terminie, Operator będzie kontynuował świadczenie Usługi Internetowej na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
5. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpi w terminie 30 dni:
   a) wypowiedzenie Umowy z Operatorem ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne,
   b) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą

   – o czym Operator poinformuje Abonenta.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, w terminie Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu.
7. Abonent ma prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie dłuższy niż okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.
8. Operator dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi.
9. W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, Operator wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
10. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od uzgodnionego terminu:
    a) w związku z rezygnacją Abonenta, w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, wypowiedzenie Umowy z Operatorem staje się bezskuteczne;
    b) z innych powodów niż rezygnacja Abonenta, umowę z nowym dostawcą usługi komunikacji głosowej uważa się za niezawartą.
11. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 9, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu.
12. 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.
13. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 11 i 12, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:

    a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 11;

    b) aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego operatora w przypadku, o którym mowa w ust. 12.
14. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa § 10.

§ 26 Udogodnienia i usługi dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami

1. Operator zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie z Usług na zasadzie równości z innymi użytkownikami.
2. Dokumenty i informacje na stronach internetowych Operatora, w tym o oferowanych i świadczonych Usługach, dostępne są w więcej niż jednym kanale sensorycznym, w szczególności w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy.
3. Wybrane stacjonarne jednostki obsługi użytkownika przystosowane są do obsługi osób ze szczególnymi potrzebami.
4. Operator:

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

a) zapewnia postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności stron internetowych i aplikacji mobilnych;
b) zapewnia postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność elektronicznych przewodników po programach;
c) przekazuje udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami dostarczane przez dostawców audiowizualnych usług medialnych;
d) umożliwia korzystanie z komunikacji tekstowej w czasie rzeczywistym w ramach mobilnych połączeń głosowych;
e) umożliwia obsługę osób z niepełnosprawnościami z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczeniem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym;
f) w zakresie usług handlu elektronicznego, udziela informacji o spełnianiu wymagań dostępności przez produkty albo usługi, jeżeli te informacje zostały podane przez obowiązany do tego podmiot gospodarczy;

5. Szczegółowy opis udogodnień i usług przeznaczony dla użytkowników z niepełnosprawnościami, w tym lista stacjonarnych jednostek obsługi użytkownika przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami znajdują się na www.netia.pl/udogodnienia

§ 27 Usługi posprzedażne. Obsługa Abonenta

1. Abonent może korzystać z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta oraz uzyskiwać informacje dotyczące Usług, w szczególności w zakresie:
   a) oferowanych Usług i zasad korzystania z Usług;
   b) obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych;
   c) informacji na temat wystawionych Rachunków oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.
2. Operator może rejestrować treść połączeń z Działem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta. Warunki i koszt korzystania z obsługi realizowanej przez Dział Obsługi Klienta, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w Cenniku lub naliczane zgodnie z cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta kontaktujący się Abonent.

§ 28 PIN

1. W przypadku nadania Abonentowi numeru PIN do konta abonenckiego, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.
2. W przypadku zleceń potwierdzonych numerem PIN, związanych z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, Operator może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem numeru PIN osobie trzeciej.
4. W przypadku zawierania kolejnych Umów na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego, będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego numerem PIN.

§ 29 Karta SIM

1. Operator umożliwia Abonentom aktywację i korzystanie z Usługi Mobilnej z wykorzystaniem Karty SIM.
2. Abonentowi przysługuje uprawnienie do wymiany Karty SIM na nową Kartę SIM, w szczególności w przypadku jej uszkodzenia, kradzieży, utraty, zablokowania.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

3. Abonent może zlecić wymianę Karty SIM na nową Kartę SIM:
   a) w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta;
   b) telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta;
   c) w inny sposób udostępniony przez Operatora.
4. W przypadku wymiany Karty SIM dotychczasowa Karta SIM jest dezaktywowana.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora, telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta albo w inny sposób udostępniony przez Operatora, o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.
6. Na żądanie Abonenta, zgłoszone telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta albo w inny sposób udostępniony przez Operatora, Operator niezwłocznie:
   a) blokuje możliwość korzystania z Karty SIM,
   b) wydaje nową Kartę SIM.

§ 30 Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. W przypadku zawierania Umowy z Abonentem będącym Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Abonent informuje Operatora o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Dane adresowe: Netia SA, adres siedziby: ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa; adres korespondencyjny: Skrytka pocztowa nr 597, 40-950 UP Katowice S105.
3. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Załącznik 1 do Regulaminu – Wzór formularza odstąpienia od umowy). Wzór formularza oświadczenia o odstąpieniu, z którego może skorzystać Abonent dostępny jest również na stronie internetowej Operatora.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
5. Abonent może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, w razie odstąpienia od Umowy ponosi koszty Usług proporcjonalnie do zakresu świadczeń spełnionych przez Operatora do chwili, w której poinformował o odstąpieniu.
6. W przypadku gdy Operator, za wyraźną i uprzednią zgodą Abonenta, wykonał w pełni Usługę, za którą Abonent zobowiązany jest do zapłaty ceny, uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Abonentowi, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po jego spełnieniu utraci prawo do odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości.

§ 31 Tajemnica komunikacji elektronicznej i dane użytkowników końcowych

1. Operator jest administratorem danych w rozumieniu Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
2. Operator przetwarza przed rozpoczęciem świadczenia Usług oraz w związku z ich świadczeniem dane osobowe Potencjalnych Abonentów lub Abonentów.
3. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z odrębnymi przepisami prawa. Podczas pozyskiwania tych danych Operator przekazuje osobie, której dane dotyczą, informacje o ich przetwarzaniu niezbędne zgodnie z przepisami, chyba że osoba ta już nimi dysponuje. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Netia dostępne są na stronie internetowej https://www.netia.pl/pl/dane-osobowe.

4. Operator przetwarza dane transmisyjne (dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, które mogą obejmować dane lokalizacyjne) oraz inne dane jak dane o lokalizacji, dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, komunikaty elektroniczne zgodnie z przepisami prawa:
   a) wyłącznie na potrzeby świadczonej Usługi,
   b) za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których te dane dotyczą,
   c) gdy jest to niezbędne w celu rejestrowania komunikatów elektronicznych i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej, lub
   d) gdy będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub przepisami odrębnymi, w szczególności w celu realizacji zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.

   Operator może zanonimizować informacje, o których mowa wyżej.
5. Dane transmisyjne, wskazane w ust. 4, będą przetwarzane w okresie wynikającym ze wskazanego w ust. 4 celu ich przetwarzania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, które odpowiednio Abonent lub Operator jest zobowiązany zaspokoić lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.
6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzanych danych poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
7. Operator oraz podmioty z nim współpracujące działając na zlecenie organów administracji publicznej mogą wysyłać komunikaty elektroniczne w interesie publicznym do użytkowników końcowych.
8. Operator przetwarza dane osobowe użytkowników końcowych w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków, o których mowa w art. 21 a ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarzadzaniu kryzysowym.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

Załącznik 1 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

UWAGA: Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy.

Adresat: Netia SA, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa; adres korespondencyjny: 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 towarów(*) umowy dostawy następujących towarów(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/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.

Infolinia: 801 802 803 / 22 711 11 11 www. netia.pl
e-mail: info@netia.pl / firma@netia.pl
Netia S.A. ul. Poleczki 13
02-822 Warszawa

INFORMACJA NETIA S.A. O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH KLIENTA/ABONENTA/KUPUJĄCEGO

Kto będzie przetwarzał dane osobowe i jak się z nim skontaktować

1. NETIA S.A., ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO"). Żądania, oświadczenia i wszelką korespondencję dotyczącą danych osobowych należy kierować telefonicznie do Działu Obsługi Klienta (tel. 801802803, 227111111 lub z tel. kom 793800300), pisemnie na adres: Netia S.A. - Reklamacje, skr. Pocztowa 597, 40-950 Katowice S105, jeśli jesteś naszym klientem elektronicznie poprzez formularz na stronie Netia Online, a także pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży (obsługi).
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować: elektronicznie na adres iod@netia.pl lub pisemnie na ww. adres siedziby administratora z dopiskiem „Inspektor ochrony danych".

Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

3. Podanie Danych Abonenta jest warunkiem zawarcia umowy. Odmowa podania Danych Abonenta uniemożliwia zawarcie umowy. Obowiązek podania imienia, nazwiska, PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość wynika z ustawy z dnia 12.07.2024 Prawo komunikacji elektronicznej. W przypadku zawarcia umowy w formie dokumentowej, ze względu na formę zawarcia umowy, konieczne jest podanie nadto adresu e-mail, zaś odmowa podania wskazanych danych uniemożliwia jej zawarcie w wybranej przez Abonenta, wyżej wskazanej formie. Dane osobowe są lub mogą być przetwarzane, w tym profilowane, o ile przetwarzanie danych dotyczyć będzie określonych poniżej celów:

a. podjęcia działań przed zawarciem umowy i w celu jej wykonania – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
b. wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO,
c. realizacji prawnie uzasadnionych interesów Netia S.A. lub strony trzeciej, takich jak: marketing, windykacja, wykrywanie i eliminowanie nieprawidłowości w procesie zawierania i wykonywania umowy, cele wewnętrzne związane ze świadczeniem Usług oraz prowadzeniem działalności gospodarczej, w tym cele dowodowe, analityczne i statystyczne obejmujące także tworzenie modeli statystycznych - na podstawie art. 6 ust.1 lit f RODO lub
d. przetwarzane na podstawie zgody, wyłącznie w celu wskazanym w treści udzielonej zgody -na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO

Komu dane osobowe będą przekazywane

4. Dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców: podmiotom świadczącym administratorowi usługi niezbędne do realizacji wyżej wskazanych celów, w tym partnerom logistycznym, IT, podmiotom świadczącym usługi posprzedażne i serwisowe, podmiotom realizującym wsparcie techniczne, organizacyjne i doradcze, innym podwykonawcom w zakresie zawierania umów i obsługi klienta, naliczania opłat i obsługi płatności, marketingu, dochodzenia roszczeń, integratorom oraz podmiotom realizującym dodatkowe świadczenia w ramach usług o podwyższonej opłacie, podmiotom uprawionym na podstawie przepisów prawa, biurom informacji gospodarczej, instytucjom utworzonym na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29.08.1997 Prawo bankowe, przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, podmiotom zajmującym się obrotem wierzytelnościami, spółkom z Grupy Polsat Plus, podmiotom świadczącym usługi realizowane przy pomocy Usług Netia S.A., innym podmiotom wskazanym w treści zgody.
5. Dane osobowe mogą być przekazywane do państw/organizacji międzynarodowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, gdy państwa/organizacje te na podstawie decyzji Komisji Europejskiej zostały uznane za zapewniające adekwatny stopień ochrony danych osobowych do stopnia ochrony obowiązującego na Europejskim Obszarze Gospodarczym lub pod warunkiem zastosowania odpowiednich zabezpieczeń, które mogą polegać na skorzystaniu z wiążących reguł korporacyjnych, standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub klauzul umownych dopuszczonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, a ich kopie można uzyskać na wniosek złożony w sposób wskazany w pkt 1 powyżej.

Jak długo dane osobowe będą przetwarzane

6. Dane osobowe będą przetwarzane w trakcie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu lub w przypadku gdy nie doszło do jej zawarcia przez okres: a) przewidziany dla realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa dotyczących obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także z przepisów podatkowych i rachunkowych, b) przez okres przedawnienia roszczeń oraz do momentu zakończenia postępowań cywilnych, egzekucyjnych, administracyjnych i karnych wymagających przetwarzania danych, a w przypadku zgody do czasu realizacji celu zgody lub jej odwołania, w zależności od tego co nastąpi wcześniej.

Jakie prawa przysługują w odniesieniu do danych osobowych

7. Przysługuje Pani/Panu prawo informacji i dostępu do danych, sprostowania danych, do usunięcia danych, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych dostarczonych administratorowi.
8. Przysługuje Pani/Panu prawo do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu administratora lub podmiotu trzeciego, w tym profilowania, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, oraz do sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego, w tym profilowania,
9. W odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie zgody – przysługuje Pani/Panu prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które nastąpiło przed wycofaniem zgody.
10. Powyższe żądania i oświadczenia należy składać w sposób wskazany w pkt 1 powyżej.

Gdzie można złożyć skargę dotyczącą przetwarzania danych osobowych

11. Skargę dotyczącą przetwarzania danych osobowych można złożyć do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W Rzeczpospolitej Polskiej organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**Niniejsza informacja ma zastosowanie do Klientów, będących osobami fizycznymi i prowadzących działalność gospodarczą lub osób prawnych, lub innych jednostek organizacyjnych, z którymi Netia nawiązuje współpracę biznesową.*

INFORMACJA NETIA S.A. O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH (OSOBA REPREZENTUJĄCA KONTRAHENTA ORAZ OSOBA KONTAKTOWA KONTRAHENTA)

Kto będzie przetwarzał dane osobowe i jak się z nim skontaktować

1. Netia S.A. (dalej: „Spółka") z siedzibą w Warszawie przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa jest administratorem Pani/Pana danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „RODO").
2. Żądania, oświadczenia i wszelką korespondencję dotyczącą ochrony danych osobowych należy kierować pisemnie na ww. adres siedziby Spółki lub pocztą elektroniczną na adres: iod@netia.pl
3. Spółka wyznaczyła inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować: elektronicznie na adres: iod@netia.pl lub pisemnie na ww. adres siedziby Spółki z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych".

Definicje

4. Kontrahent – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, z którą Spółką nawiązuje współpracę biznesową.
5. Osoba Reprezentująca – przedstawiciel lub pełnomocnik Kontrahenta, z którym Spółka zawarła umowę w celu realizacji współpracy ze Spółką.
6. Osoba Kontaktowa – każda osoba fizyczna, która kontaktuje się z pracownikami i przedstawicielami lub pełnomocnikami Spółki w celu nawiązania lub realizacji współpracy biznesowej, w szczególności osobą kontaktową może być pracownik Kontrahenta lub inna osoba wyznaczona przez Kontrahenta, lub działająca w jego imieniu.

Od kogo dane zostały pozyskane

7. Jeśli jest Pani/Pan Osobą Reprezentującą, dane osobowe zostały pozyskane bezpośrednio od Pani/Pana, jako reprezentanta Kontrahenta, w ramach umowy lub umów łączących go ze Spółką (dalej: „Umowa").
8. Jeśli jest Pani/Pan Osobą Kontaktową, dane osobowe zostały pozyskane bezpośrednio od Pani/Pana lub od Kontrahenta, w ramach realizacji współpracy ze Spółką.

Zakres przetwarzanych danych

9. Zakres przetwarzanych danych obejmuje następujące kategorie:
   a) dane identyfikacyjne (np. imię i nazwisko, NIP, miejsce pracy, zajmowane stanowisko);
   b) dane kontaktowe (np. nr telefonu, adres email);
   c) inne dane przekazane przez Kontrahenta lub przekazane bezpośrednio przez Panią/Pana w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy.
10. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zawarcia Umowy i jej wykonywania – bez ich podania brak jest możliwości zawarcia Umowy oraz podejmowania działań w związku z jej realizacją.

Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

11. Pani/Pana dane osobowe są lub mogą być przetwarzane, o ile przetwarzanie danych dotyczyć będzie określonych poniżej celów:
    a) zawarcie i wykonanie Umowy – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Reprezentującej jest przesłanka zawarcia umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
    b) umożliwienia wykonania Umowy – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Kontaktowej jest prawnie

uzasadniony interes Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

c) realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Reprezentującej i Osoby Kontaktowej jest obowiązek prawny (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

d) zapewnienia bezpieczeństwa pracowników/współpracowników Spółki lub ochrony mienia lub zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić Spółkę na szkodę, w tym za pomocą monitoringu wizyjnego – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Reprezentującej i Osoby Kontaktowej jest prawnie uzasadniony interes Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);

e) ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Spółkę – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Reprezentującej i Osoby Kontaktowej jest prawnie uzasadniony interes Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 9 ust. 2 lit. f RODO);

f) archiwalnych (dowodowych) będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Spółki dotyczącego zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Reprezentującej i Osoby Kontaktowej jest prawnie uzasadniony interes Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 9 ust. 2 lit. f RODO).

Komu dane osobowe będą przekazywane

12. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane, wyłącznie w sytuacji, gdy jest to uzasadnione realizowanym celem, następującym kategoriom odbiorców: podmiotom świadczącym usługi na rzecz Spółki takie jak usługi księgowe i podatkowe, audytowe, operatorom pocztowym i kurierom, dostawcom systemów informatycznych i usług IT, ubezpieczycielom, podmiotom realizującym wsparcie techniczne, organizacyjne i doradcze, podmiotom świadczącym usługi prawne, podmiotom świadczącym usługi archiwizacji, podmiotom świadczącym usługi w zakresie ochrony osób i mienia, podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, spółkom z Grupy Kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w skład której wchodzi Spółka.

Jak długo dane osobowe będą przetwarzane

13. Okres przechowywania Pani/Pana danych osobowych zależy od celu, w jakim dane są lub mogą być przetwarzane. Generalnie dane osobowe będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu przez: a) okres niezbędny do wykonania obowiązków lub uprawnień wynikających z przepisów prawa, b) okres przedawnienia roszczeń oraz do momentu zakończenia postępowań cywilnych, egzekucyjnych, administracyjnych i karnych wymagających przetwarzania danych.

Jakie prawa przysługują w odniesieniu do danych osobowych

14. Przysługuje Pani/Panu prawo: dostępu do danych, do ich sprostowania, usunięcia danych, ograniczenia ich przetwarzania oraz do przenoszenia danych (o ile przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub umowy w sposób zautomatyzowany).

15. Przysługuje Pani/Panu prawo do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach realizowanych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Spółki z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją. Przestaniemy przetwarzać Pani/Pana dane w tych celach, chyba że będziemy w stanie wykazać, że istnieją ważne, prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec tychże interesów, praw i wolności lub Pani/Pana dane będą niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

16. Powyższe żądania i oświadczenia należy składać w sposób wskazany w pkt 2 powyżej.

Gdzie można złożyć skargę dotycząca przetwarzania danych osobowych

17. W przypadku, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie dotyczących jej/jego danych osobowych narusza przepisy RODO, może Pani/Pan złożyć skargę do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W Rzeczpospolitej Polskiej organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.