

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

§ I Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin jest integralną częścią umowy o świadczenie usług teleinformatycznych świadczonych przez Adriana Ludygę prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „PROTONET” Bartosz Ludyga 41-945 Piekary Śląskie ul. Powstańców Śląskich 3.

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

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

§ 2 Zakres świadczonych usług

- 1) Operator zobowiązuje się przy użyciu własnych urządzeń i pracowników do doprowadzenia Abonentowi stałego sygnału dostępu do sieci internetowej w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.

- 2) Do obowiązków Operatora należy również:
 - a) stały nadzór pracy sieci internetowej,
 - b) udzielanie Abonentom informacji technicznych niezbędnych do prawidłowego działania Usługi,
 - c) usuwanie awarii sieci internetowej.
- 3) Usługa jest świadczona zgodnie z wybranym przez Abonenta w Umowie Pakietem taryfowym Usługi dostępu do sieci internetowej lub Usługi telefonii internetowej.
- 4) Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny. Wskazana wyżej zgoda obejmuje w szczególności: zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów oraz zainstalowanie zakończenia sieci i Urządzeń.

§ 3 Umowa. Warunki zmiany Umowy.

- 1) Umowa jest zawierana w formie pisemnej pod rygorem nieważności lub elektronicznie za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej www.protonet.pl. i jest uzależniona od dostarczenia przez Abonenta wszystkich niezbędnych dokumentów do jej zawarcia.
- 2) W przypadku zawarcia Umowy z Abonentem na odległość- za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej www.protonet.pl lub poza lokalem Operatora, Operator przed rozpoczęciem świadczenia usługi potwierdza fakt jej zawarcia na papierze lub za zgodą Abonenta drogą elektroniczną na wskazany przez niego adres e-mail. Potwierdzenie zawarcia umowy z Abonentem obejmuje także swoim zakresem wypełnienie obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 12 Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz.U. 2014, poz. 827 z późn.zm.).
- 3) Przy zawarciu Umowy Abonent zobowiązany jest:
 - a) okazać dowód tożsamości lub wyciąg z odpowiedniego rejestru (ewidencji) działalności gospodarczej,
 - b) podać nadany mu numer identyfikacji podatkowej NIP
 - c) okazać dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu, w którym będzie instalowana Usługa
- 4) Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony albo czas określony: 12 miesięcy albo 24 miesiące.
- 5) Przyłączenie Abonenta do sieci internetowej następuje w terminie do 30 dni od daty zawarcia umowy i jest uzależnione od istnienia w lokalizacji Abonenta szkieletu sieci Operatora. W przypadku nieistnienia w lokalizacji Abonenta szkieletu sieci Operatora czas przyłączenia do sieci internetowej może ulec przedłużeniu o czas niezbędny na doprowadzenie sygnału, nie dłuższy niż trzy miesiące. W przypadku niedotrzymania terminu podłączenia do sieci Operatora, Abonent ma prawo złożyć reklamację zgodnie z § 8 niniejszego Regulaminu.
- 6) Rozpoczęcie świadczenia usług następuje nie później niż w ciągu siedmiu dni od dnia wykonania przyłączenia Abonenta do sieci internetowej przez Operatora. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, przyłączenie do sieci i świadczenie Usługi może nastąpić przed upływem czternastodniowego terminu do odstąpienia od Umowy.
- 7) Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usługi. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta.
- 8) Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - 1) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi,
 - 2) braku tytułu prawnego Abonenta do dysponowania Lokalem,
 - 3) niespełnienia warunków wynikających z przedstawienia wymaganych przy zawieraniu Umowy dokumentów,
 - 4) gdy wcześniejsza umowa o świadczenie Usług została rozwiązana przez Operatora w związku z naruszeniem jej postanowień lub Regulaminu,
 - 5) podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy.
- 9) Abonent zobowiązany jest informować Operatora o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie, pod rygorem uznania skierowanej korespondencji na ostatnio wskazany adres Abonenta za skutecznie mu doręczoną. Powyższe nie dotyczy Abonenta będącego Konsumentem w rozumieniu odpowiednich przepisów oraz niniejszego Regulaminu, który zobowiązany jest złożyć oświadczenie o zmianie danych na piśmie wraz z własnoręcznym podpisem w ciągu 14 dni od wystąpienia zmiany.
- 10) W przypadku zawarcia umowy na czas określony Abonent jest zobowiązany do zawiadomienia Operatora w terminie miesiąca przed upływem okresu, na jaki zawarto umowę o rezygnacji z Usługi. W przypadku braku zawiadomienia umowa ulega automatycznemu przekształceniu w umowę na czas nieokreślony po upływie okresu obowiązywania Umowy na czas określony.
- 11) Umowa może zostać zmieniona na zasadach określonych w Regulaminie i Umowie w drodze Aneksu do Umowy.

- 12) W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony, Operatorowi przysługuje prawo do dokonania zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika w wypadku gdy jest to konieczne z uwagi na zmianę warunków rynkowych świadczenia usług, istotne interesy gospodarcze Operatora, decyzje organów regulacyjnych (w tym Prezesa UKE lub prezesa UOKiK), zmianę przepisów prawa lub zmianę interpretacji przepisów w szczególności w zakresie zgodności z prawem postanowień umownych, zapisów Regulaminu lub Cennika.
- 13) W przypadku umów zawartych na czas określony, Operatorowi przysługuje prawo do zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika wyłącznie w następujących przypadkach:
 - a) zmiana wysokości danin publicznych lub zmiana przepisów prawa związanych ze świadczoną usługą, w tym np. opłat za zajęcie pasa drogowego, wysokości należnych podatków lub innych obciążeń fiskalnych, które powodują konieczność zwiększenia wysokości odpłatności za świadczone usługi;
 - b) obiektywny brak możliwości dalszego świadczenia usługi zgodnie z postanowieniami Umowy lub Regulaminu, który wynika z przyczyn nie zawinionych przez Operatora,
 - c) nałożenie na Operatora nowych obowiązków zwiększające koszt świadczonej usługi.
- 14) Operator zobowiązuje się zawiadomić Abonentów pisemnie lub elektronicznie, na żądanie Abonenta w tym na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej, o wszelkich zmianach dotychczasowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika w terminie co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, z pouczeniem, iż do dnia wejścia zmian w życie Abonent ma prawo złożyć pisemne oświadczenie o ich nieprzyjęciu. W przypadku braku pisemnego oświadczenia Abonenta przyjmuje się, że zaakceptował on zmianę Umowy lub Regulaminu.
- 15) W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o nieprzyjęciu nowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika w trybie, o którym mowa w pkt.14, Umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem na koniec miesiąca od otrzymania oświadczenia Abonenta a Abonent nie jest zobowiązany do zwrotu ulg udzielonych mu w związku z zawarciem Umowy. Abonent zobowiązany będzie jednak do zwrotu udzielonych ulg w przypadku gdy zmiany Umowy lub Regulaminu wynikają ze zmiany przepisów prawa, mają na celu usunięcie klauzuli niedozwolonej, lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
- 16) Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe pakiety taryfowe lub dodatkowe opcje Usługi pisemnie na adres Operatora, drogą elektroniczną lub na wskazany na stronie internetowej Operatora (www.protonet.pl) numer telefonu lub faksu. Zgłoszenie powinno być podpisane i wskazywać oznaczenie Abonenta, miejsce jego zamieszkania lub siedzibę, datę i oznaczenie umowy zawartej z Operatorem, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Operator potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia. W przypadku zgłoszenia zamówienia w drodze bezpośredniej rozmowy telefonicznej Operator utrwała jej przebieg, o czym informuje Abonenta przed jej rozpoczęciem.
- 17) W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków umowy w sposób określony w § 3 pkt. 15 Regulaminu, Operator utrwała złożone oświadczenie Abonenta i przechowuje je do końca trwania umowy na zmienionych warunkach. Operator na żądanie Abonenta umożliwia mu zapoznanie się z treścią tego oświadczenia w powyższym okresie.
- 18) Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy, zakres żądanej zmiany i termin wprowadzenia jej w życie za pośrednictwem drogi elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości potwierdzenia za pomocą środków porozumiewania się na odległość, o których mowa powyżej, lub na żądanie Abonenta, Operator usług dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
- 19) Operator dostarcza Abonentowi potwierdzenie dokonanych zmian w terminie ustalonym z Abonentem, nie później jednak niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmian przez Abonenta. W przypadku zgłoszenia zmian przez Abonenta telefonicznie, dla skuteczności ich dokonania wymagane jest wysłanie przez Abonenta w sposób pisemny lub drogą elektroniczną na adres e-mail Operatora potwierdzenia o otrzymaniu oświadczenia Operatora o telefonicznie zmienionych warunkach umowy, o którym mowa w § 3 pkt. 15 Regulaminu.
- 20) Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w powyższy sposób zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie w formie pisemnej lub elektronicznej oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Operatora potwierdzenia, o którym mowa powyżej. Do zachowania 14- dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres Operatora. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną Operator potwierdza fakt otrzymania przedmiotowego oświadczenia na wskazany przez Abonenta adres e-mail, a w przypadku jego braku w formie pisemnej na adres Abonenta.
- 21) Prawo do odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy w sposób wskazany w pkt 20 powyżej nie przysługuje w razie rozpoczęcia świadczenia Usług na zmienionych warunkach za zgodą Abonenta.

§ 4 Obowiązki Operatora. Usługi serwisowe

- 12) W ramach Umowy Operator zobowiązuje się do stałego utrzymania sieci w należyтым stanie technicznym oraz bieżącej konserwacji dla prawidłowego funkcjonowania Usługi.
- 13) Operator zobowiązuje się do jednorazowej konfiguracji systemu niezbędnej do świadczenia Usługi dla nowo podłączonego Abonenta.
- 14) Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - b. techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - c. uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - d. rozpatrywanie reklamacji,
 - e. informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
- 4) Abonent zgłasza potrzebę skorzystania z usług serwisowych Operatora poprzez zgłoszenie telefoniczne z Działem technicznym Operatora pod numerem 32 285-60-83.
- 5) Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
- 6) Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 48 godzin roboczych od chwili powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
- 7) Naprawa lub wymiana Urządzeń bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu lub Sieci Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzeń, ich uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowę na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczone są Usługi telefonii, będących następstwem używania Urządzeń i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem (np. mechaniczne uszkodzenie przewodu, karty sieciowej lub innego sprzętu w lokalu Abonenta, awaria Urządzenia lub systemu operacyjnego Abonenta), a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.
- 8) W razie konieczności przeprowadzenia konserwacji sieci internetowej lub usunięcia jej Awarii lub Usterki Operator, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, zastrzega sobie prawo do wyłączenia Usługi. Nie dotyczy to nagłych Awarii.
- 9) Dostępność i minimalny poziom jakości usługi w okresie rozliczeniowym utrzymana będzie na poziomie 95%. Świadczenie usług będzie zgodne z normami i przepisami powszechnie obowiązującymi na terenie RP w tym Ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) oraz Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.).

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

- 1) Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu korzystania z Usługi, a w szczególności do terminowego opłacania należności wynikających z Umowy.
- 2) Abonent zobowiązuje się do korzystania z sieci internetowej zgodnie z prawem polskim i międzynarodowym.
- 3) Abonent zobowiązuje się używać udostępnione mu przez Operatora Urządzenia zgodnie z ich przeznaczeniem oraz wymogami prawidłowej eksploatacji.
- 4) Abonent zobowiązuje się w czasie wyładowań atmosferycznych (burzy) do bezwarunkowego odłączenia Urządzenia oraz urządzeń przesyłowych Operatora (np. anteny internetowej) z sieci Operatora a także z sieci elektrycznej.
- 5) W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Urządzeń Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie przekazania Urządzenia, następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na **Protokole przekazania Urządzenia** przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora po zapłacie ceny za Urządzenie.

- 6) Operator informuje, iż w przypadku zakupu Urządzenia, sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Urządzenie bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedane Urządzenie ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Urządzenia
- 7) W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Urządzenia. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzenia dostępnego w ofercie Operatora oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w punktach sprzedaży Operatora. Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzeń udzielają podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
- 8) Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, Usterkach, uszkodzeniach Urządzeń lub sieci internetowej oraz o przerwach w świadczeniu Usług lub niewłaściwej jakości Usług.
- 9) Abonent zobowiązuje się nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody. Abonent ponosi również pełną odpowiedzialność za szkody (generowane przez jego komputer) wyrządzone na rzecz innych użytkowników sieci internetowej jak i za treści przekazywane podczas korzystania z Usługi.
- 10) Abonent ma obowiązek:
 - a) posiadania odpowiedniej ochrony antywirusowej swoich Urządzeń (komputery, laptopy itp.);
 - a) zabezpieczenia swoich danych osobowych znajdujących się na Urządzeniach przed ingerencją osób trzecich,
 - b) podłączenia Urządzeń do gniazdek zasilających z uziemieniem oraz z zastosowaniem listew antyprzepięciowych i filtrujących, gdyż brak ten może w skrajnych przypadkach doprowadzić do zniszczenia Urządzeń podpiętych do sieci internetowej, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności,
 - c) dbać o kondycję swojego systemu operacyjnego i programów obsługujących Internet,
 - d) stosować się do poleceń Administratora sieci Internet PROTONET w zakresie właściwego korzystania z sieci internetowej,
 - e) przestrzegać prywatności innych użytkowników sieci i nie ingerować bez zgody w ich zasoby,
 - f) ochrony oraz nie udostępniania swojego login i hasła osobom trzecim,
 - g) powstrzymania się od jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci internetowej,
 - h) powstrzymania się od jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócać poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnianiu i monitorowaniu Usługi oraz Urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
 - i) umożliwić pracownikom Operatora lub innym upoważnionym przez niego osobom sprawdzenie stanu technicznego łącza i Urządzeń w Lokalu Abonenta, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub inna upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- 11) Abonent jest odpowiedzialny za kabel sieciowy znajdujący się w jego Lokalu. W przypadku jego zawinionego uszkodzenia przez Abonenta pobierana będzie opłata według stawek określonych w Cenniku. Wysokość opłaty jest zależna od rozmiaru Usterki.
- 12) Naruszenie warunków Regulaminu oraz Umowy stanowi:
 - a) samodzielne podłączanie przez Abonenta do sieci internetowej jakichkolwiek urządzeń typu hub, switch;
 - a) dołączania do sieci internetowej przez Abonenta urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci internetowej;
 - b) dokonywanie przez Abonenta jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnianych przez Operatora Urządzeniach, w tym także używania ich niezgodnie z przeznaczeniem, łamania ustanowionych zabezpieczeń;
 - c) korzystanie przez Abonenta z sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem, mogący powodować zakłócenia w jej działaniu, a tym także w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z sieci internetowej przez innych użytkowników.
- 13) Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej w formie pisemnej, udostępnić na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego Urządzeń i łączy internetowego osobie trzeciej.

- 14) W przypadku dokonania wskazanych powyżej naruszeń warunków Regulaminu oraz Umowy przez Abonenta, Operator wzywa na piśmie, drogą elektroniczną lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z warunkami Regulaminu oraz Umowy, w terminie nie krótszym niż 7 dni. W razie braku przywrócenia przez Abonenta stanu zgodnego z Regulaminem oraz Umową, Operator będzie uprawniony do wypowiedzenia Abonentowi Umowy zgodnie z § 5 pkt 12 Umowy.
- 15) Abonent w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy, upływu okresu jej obowiązywania albo po odstąpieniu w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 z późn.zm) zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi udostępnionych Abonentowi Urządzeń, w tym w szczególności dzierżawionego routera ONT lub anteny odbiorczej, w stanie nie gorszym, niż wynikający z ich normalnej eksploatacji. Na wyraźne żądanie Abonenta Operator dokona bezpłatnego demontażu okablowania przeznaczonego do świadczenia Usługi.
- 16) Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania w terminie wskazanym w pkt 15 powyżej. Zwrot udostępnionych Urządzeń następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Urządzenia, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
- 17) W przypadku niezwrócenia Urządzeń udostępnionych Abonentowi w ww. terminie, zwrotu uszkodzonych Urządzeń udostępnionych Abonentowi, Abonent jest zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 600 zł (słownie: sześćset 00/100 złotych) tytułem niezwrócenia lub zwrotu uszkodzonego Urządzenia.

§ 6 Usługa telefonii internetowej

- 1) Operator świadczy Usługę telefonii w ramach własnej Sieci. Do prawidłowego działania Usługi potrzebne jest łącze internetowe, na którym zostanie uruchomiona telefonia internetowa VoIP.
- 2) Operator, na żądanie Abonenta, jest zobowiązany do:
 - 1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;
 - 2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów;
 - 3) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku Usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów

- chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
- 3) Operator jest zobowiązany do bezpłatnego zapewnienia określenia progu kwotowego dla okresu rozliczeniowego o którym mowa w § 7 pkt 2 Regulaminu, przy czym Dostawca usług oferuje 3 progi kwotowe 35, 100 i 200 złotych, po przekroczeniu których Operator jest zobowiązany do poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia oraz zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie oraz odbieraniu takich połączeń. Obowiązki określone w zdaniu poprzedzającym uważa się za wykonane w chwili podjęcia 3 prób połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od chwili przekroczenia progu kwotowego.
- 4) Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny w Umowie.
- 5) Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
- 6) W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent będący stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej z dostawcą usług zapewniającym przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci tego samego Operatora na obszarze:
 - 1) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
 - 2) całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
- 7) Abonent będący stroną umowy z Operatorem, w której przydzielany jest Abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci Operatora na:
 - 1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
 - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych

- 8) Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z dotychczasowym Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu Operatorowi w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o rozszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
- 9) Przeniesienie numeru o którym mowa w pkt 8 następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
- 10) W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 9, Abonentowi przysługuje odszkodowanie na zasadach określonych w § 9 pkt 4 Regulaminu
- 11) Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanej Usługi telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
- 12) Szczegółowy wykaz wykonanej Usługi telefonii jest dostarczany na żądanie Abonenta, a powinien on zawierać dla każdego połączenia: (a) numer wywoływany, (b) data oraz godzina rozpoczęcia połączenia, (c) czas trwania połączenia (d) wysokość opłaty z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Wykaz o którym mowa powyżej jest dostarczany wraz z fakturą za okres rozliczeniowy, którego wykaz dotyczy.
- 13) Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą na podstawie umowy zawartej z Dostawcą usług a innym przedsiębiorcą telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub podmiotem świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych.

§ 7 Opłaty

- 1) Abonent uiszcza opłaty za świadczone przez Operatora Usługi dostępu do sieci internetowej w wysokości określonej w zawartej z nim Umowie oraz Cenniku. Aktualny Cennik świadczonych przez Operatora Usług oraz Regulamin świadczenia usług jest zamieszczony na stronie www.protonet.pl, a także są przekazywane przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Abonenta dokumenty te wraz z wzorem Umowy są przekazywane przez Operatora w formacie PDF (lub innym pozwalającym na odtworzenie wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
- 2) Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy.
- 3) Opłaty abonamentowe za dostęp do sieci internetowej będą uiszczane przez Abonenta miesięcznie, z góry do 10 – go dnia każdego miesiąca, na podstawie faktur dostarczanych przez Operatora, wpłatą na rachunek bankowy Operatora.
- 4) Za termin zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
- 5) Numer rachunku bankowego Operatora jest wskazany na fakturze.
- 6) Od zaległych opłat nalicza się odsetki za opóźnienie.
- 7) W przypadku nieotrzymania faktury Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Operatora, celem doręczenia mu duplikatu faktury lub innego dokumentu równoważnego. Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłat lub innych należności niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od doręczenia mu duplikatu faktury.
- 8) Wysokość opłaty abonamentowej w miesiącu podłączenia Abonenta do sieci internetowej pomniejszona zostanie o 1/30 wysokości abonamentu za każdy dzień braku dostępu do sieci internetowej.
- 9) Poniesiona przez Abonenta opłata instalacyjna za podłączenie do sieci internetowej jest jednorazowa i nie podlega zwrotowi. Nie dotyczy to jednak Abonenta będącego Konsumentem korzystającego z prawa do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, jednakże z wyjątkiem Abonenta będącego Konsumentem, który wyraził zgodę na przyłączenie do sieci i rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem czternastodniowego terminu do odstąpienia od Umowy.
- 10) W przypadku nie dokonania płatności przez Abonenta Operator wzywa Abonenta do zapłaty zaległości w terminie 14 dni liczonych od dnia otrzymania wezwania w formie elektronicznej w postaci komunikatu na komputerze klienta z zagrożeniem, iż w razie braku zapłaty we wskazanym terminie, uprawniony będzie do zawieszenia świadczenia Usługi od początku następnego okresu rozliczeniowego po upływie 14 dni od otrzymania komunikatu przez Abonenta.
- 11) Wszystkie dodatkowe opłaty oraz usługi świadczone przez firmę PROTONET znajdują się w odrębnym „Cenniku usług dodatkowych świadczonych przez PROTONET” dostarczonym wraz z Umową.

§ 8 Reklamacja

1. Abonent ma prawo złożyć reklamację w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niezapewnienia właściwej jakości Usługi, nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia Usługi, niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej na adres Operatora wskazany w Umowie lub osobiście w BOK Operatora, ustnie – telefonicznie lub do protokołu podczas wizyty w BOK Operatora oraz w formie elektronicznej na adres e – mail Operatora.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia w którym, Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury z nieprawidłowym wyliczeniem należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie zawiadamia się Abonenta.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy oraz określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w razie gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania przez Dostawcę terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy - w razie gdy Abonent żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty ww. odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych wpłat; brak określenia kwot wskazanych powyżej przy braku wątpliwości dla przyznania stosownego odszkodowania lub innej należności nie wstrzymuje rozpatrzenia reklamacji.
 - g) podpis Abonenta – w razie gdy reklamacja została złożona w formie pisemnej.
4. W razie gdy reklamacja nie spełnia wymogów określonych w pkt 3 powyżej a Abonent składa reklamację ustnie albo w formie pisemnej osobiście w BOK Operatora, Operator jest zobowiązany, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia niezwłocznie. W razie gdy reklamacja została złożona w inny sposób niż określony w zdaniu pierwszym pkt 4) powyżej, Operator wzywa Abonenta do uzupełnienia jej braków w terminie 7 dni od dnia jej złożenia. Przy wezwaniu do uzupełnienia braków reklamacji, Operator poucza Abonenta, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Nie uzupełnienie reklamacji w sposób wskazany powyżej skutkuje pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania.
5. Operator niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji – gdy reklamacja została złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście w BOK Operatora albo w terminie 14 dni od dnia jej złożenia – gdy reklamacja została złożona w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej. Potwierdzenie przyjęcia winno zawierać dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer BOK Operatora. Zachowanie 14-dniowego terminu wskazanego powyżej nie jest konieczne w razie gdy Operator udzielił w tym terminie odpowiedzi na reklamację,
6. Operator udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wpłynięcia.
7. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę BOK który rozpatruje reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) określenie kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub wskazanie, iż kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych wpłat zgodnie z wnioskiem Abonenta o którym mowa w pkt 3 f) powyżej;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym oraz gdy Abonent jest Konsumentem także w drodze postępowania wskazanego w art. 109 oraz 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne;
 - f) dane pracownika upoważnionego do reprezentowania Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska
8. W razie odmowy uznania reklamacji w części lub w całości, odpowiedź na reklamację winna dodatkowo :
 - a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać wysłana przesyłką poleconą – w razie gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
9. Wniesienie przez Abonenta reklamacji do czasu jej rozpatrzenia nie zwalnia go od zapłaty należności na rzecz Operatora.

§ 9 Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy

- 1) Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
- 2) Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem sieci internetowej;
 - f) skutki korzystania przez Abonenta z innych niż proponowane przez Operatora Urządzeń;
 - g) skutki używania przez Abonenta wadliwego oprogramowania,
 - h) Awarie Urządzeń nie powstałe z winy Operatora, w tym w szczególności wskutek wyłączeń atmosferycznych,
 - i) skutki uszkodzenia infrastruktury telekomunikacyjnej lub energetycznej należącej do Abonenta lub osób trzecich, w tym również przerwy w dostawie energii elektrycznej spowodowane wyłącznie przez Abonenta lub dostawcę (osobę trzecią), z którym Abonent ma podpisana umowę,
- 3) W razie przerwy w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za zawinione, nieterminowe uruchomienie Usługi przez Operatora w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
- 4) W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 6 pkt 10 Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
- 5) W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień, od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
- 6) Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 14 dni od udzielenia odpowiedzi na reklamację, gotówką, przekazem pocztowym lub na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
- 7) Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 8 Regulaminu.

§ 10 Jakość i funkcjonalność sieci Operatora

- 1) Usługi dostarczone w ramach Umowy będą zgodne z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej. Operator gwarantuje należyłą jakość odbieranego

- sygnału internetowego pod warunkiem stosowania do jego odbioru właściwie skonfigurowanego i posiadającego odpowiedni osprzęt Urządzenia.
- 2) Usługi są świadczone zgodnie z zamówionym Pakietem taryfowym przez Abonenta. Operator gwarantuje świadczenie usług na minimalnym poziomie z uwzględnieniem wybranego Pakietu przez Abonenta:
 - informując przy tym Abonenta o prędkościach zwykle dostępnych, maksymalnych oraz deklarowanych. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie parametrów przepustowości deklarowanym każdorazowo w Umowie zgodnie z wybranym pakietem (prędkości deklarowane). Z uwagi na to, że świadczenie Usług telefonii internetowej oparte jest na protokole IP, Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości wyżej wskazanych Usług na poziomie zadeklarowanym dla Usługi. Operator publikuje aktualne informacje o jakości usług na stronie internetowej.
 - 3) Prędkości o których mowa powyżej mierzone są za pomocą testów („Speedtest”), dostępnych na stronie internetowej www.protonet.pl/speedtest/. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do.....
 - 4) Ograniczenia w dostępie lub w korzystaniu z usługi może nastąpić w każdym przypadku naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i usług stwierdzonych przez Operatora. Przypadki naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci i usług zostały określone w szczególności w § 5 pkt 7 i 9 Regulaminu.
 - 5) W przypadku naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i usług, w szczególności gdy Abonent używa jakichkolwiek urządzeń lub technik powodujących nadużycie telekomunikacyjne lub zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora albo wykonuje jakiejkolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci teleinformatycznej Operatora i świadczonych przez niego usług; Operator może:
 - a) zawiesić świadczenie Usług – na cały czas trwania przyczyny zawieszenia;
 - b) rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym;
 - c) niezwłocznie zablokować dostęp do sieci Operatora;
 - d) poinformować odpowiednie organy o przypadkach naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i Usług.
 - 6) Limity ilości danych, prędkość oraz inne parametry danych mają wpływ na dostęp do sieci internetowej w tym w szczególności korzystania z treści, aplikacji i usług i są one zależne od Pakietu taryfowego jakiego wyboru dokonał Abonent w Umowie. Korzystanie z treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości aniżeli tej z jakiej korzysta Abonent w ramach wybranego w Umowie Pakietu taryfowego, może być utrudnione lub całkowicie niemożliwe. Faktyczna możliwość świadczenia usługi o obniżonej prędkości aniżeli ta wskazana jako maksymalna w Umowie jest uzależniona od aktualnych możliwości sieci Operatora w tym w szczególności obciążenie sieci czy ograniczenia technologicznego sieci.
 - 7) Operator zapewnia w ramach Usługi telefonii bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę abonencką, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Operatora o zmianie lokalizacji Urządzenia.
 - 8) Operator nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi o których mowa powyżej w ramach Usługi dostępu do sieci internetowej.
 - 9) Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter sieci Operatora, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora.
 - 10) W celu pomiaru i organizacji ruchów sieci Operator stosuje system monitorowania obciążenia sieci Operatora. Monitorowanie obciążenia w sieci oraz ruchu sieci Operatora nie wpływa na jakość świadczonych usług, prywatność i ochronę danych osobowych.
 - 11) Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na odbiorcę i nadawcę, konsultowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi lub też na wykorzystywane urządzenie końcowe. Operator nie stosuje środków zarządzania ruchem, które blokują, spowalniają, zmieniają, ograniczają, pogarszają jakość lub faworyzują określone treści, aplikacje lub usługi, ani też nie ingeruje w nie za wyjątkiem gdy jest to konieczne:

- a) dla zapewnienia zgodności z aktami prawodawczymi Unii lub zgodnymi z prawem Unii, przepisami prawa krajowego, którym podlega Operator, lub ze zgodnymi z prawem Unii środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami;
- b) dla utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych Abonentów;
- c) dla zapobiegnięcia grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzenia skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

§ 11 Postanowienia końcowe

1) Spory z Konsumentem mogą być również zakończone polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie

<http://www.cik.uke.gov.pl/rozwiazywanie-sporow-adr-14288>

2) Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie: http://www.uke.gov.pl/roz_poznaj-zagrozenie-nie-lam-prawa-zachowaj-prywatnosc-i-chron-swoje-dane-telekomunikacyjne-19760. Zawarta tam informacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej stanowi wypełnienie obowiązku prawnego wskazane go w art. 62 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn. zm.).

3) Operator oświadcza, że jest w rozumieniu ustawy o ochronie danych osobowych administratorem danych osobowych, które za zgodą Abonentów przetwarza wyłącznie w celu umożliwienia świadczenia Usługi. Administrator danych (Operator) zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych danych osobowych Abonentów, którymi admini struje, właściwym organom lub osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Dane osobowe abonentów będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż jest to konieczne dla świadczenia Usługi. Każdy Abonent ma prawo do udostępnienia mu treści swoich danych osobowych, prawo ich poprawienia, zgłaszając stosowne żądanie w tym zakresie. Operator zobowiązuje się przez kazywać Abonentom wszelkie informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą w drodze elektronicznego zawiadomienia Abonenta lub na stronie internetowej Operatora.

4) Administrator danych (Operator) wykorzystuje pliki typu cookies w celu gromadzenia informacji związanych z korzystaniem ze strony www.protonet.pl. Użytkownik może w każdej chwili usunąć umieszczone pliki cookie lub zablokować umieszczanie ich za pomocą opcji dostępnych na stronie internetowej.