

**Załącznik nr 1 – Cennik Usług - ważny od dnia 01.02.2024 r. - dla Nowych i Obecnych Klientów**

**1. Opłaty aktywacyjne usług po światłowodzie**

Typ usługi	Internet	Internet Router WI-FI	Karta SIM Internet LTE+Glos	Telefon stacjonarny	Internet Router WI-FI + Telewizja	+ każdy dodatkowy TV (Multiroom)
Jednorazowa standardowa opłata aktywacyjna	499 zł	599 zł	199 zł	1 zł*	799 zł**	299 zł**
<b>Jednorazowa promocyjna opłata aktywacyjna przy taryfie: 100 Mbit/s, 200 Mbit/s, 400 Mbit/s,</b>	<b>149 zł</b>	<b>249 zł</b>	<b>34,90 zł</b>	<b>1 zł*</b>	<b>299 zł**</b>	<b>99 zł**</b>
<b>Jednorazowa promocyjna opłata aktywacyjna przy taryfie: 700 Mbit/s, 1 Gbit/s</b>	<b>49 zł</b>	<b>99 zł</b>	<b>34,90 zł</b>	<b>1 zł*</b>	<b>149 zł**</b>	<b>99 zł**</b>

\* Tylko przy opcji Internet Router Wi-Fi.

\*\*Cena obejmuje przyłącze światłowodu do budynku, montaż gniazdka abonenckiego, kabel UTP **do 30m** oraz aktywację dekodera i routera. Usługa montażu kabla UTP pomiędzy pokojami wewnątrz domu, przewiertu itp. są płatne dodatkowo - **150 zł** za każdą rozpoczętą godzinę. Dopłata **99 zł** do dekodera 4K.

**2. Opłaty miesięczne usług – Internet, tylko dla Klientów indywidualnych**

Technologia dostępu	Internet światłowodowy				Internet radiowy	
	100 Mbit/s*	200 Mbit/s*	400 Mbit/s Ultra szybkie Wi-Fi 6	700 Mbit/s Ultra szybkie Wi-Fi 6 Najczęściej wybierany	1 Gbit/s Ultra szybkie Wi-Fi 6	20 Mbit/s
Prędkość transferu						
Opłata miesięczna standardowa <i>Umowa na czas nieokreślony</i>	99 zł	109 zł	119 zł	129 zł	149 zł	109 zł
<b>Opłata miesięczna promocyjna Umowa terminowa 24 mc</b>	<b>49 zł</b>	<b>59 zł</b>	<b>69 zł</b>	<b>79 zł</b>	<b>89 zł</b>	<b>59 zł</b>

\* Dostępna tylko dla budynków o zabudowie wielorodzinnej (bloków)

**3. Opłaty miesięczne standardowe za usługę Telewizji kablowej + Internet**

Typ usługi	Pakiet PODSTAWOWY 86 kanały	Pakiet MIKRO HD 77 kanały	Pakiet KORZYSTNY 143 kanały	Pakiet MINI HD 132 kanały	Pakiet BOGATY 184 kanały	Pakiet WIELOTEMATYCZNY 168 kanały	Pakiet SUPER WIELOTEMATYCZNY 181 kanały
TV + Internet 100 Mbit/s*	129,00 zł	134,00 zł	149,00 zł	144,00 zł	159,00 zł	154,00 zł	184,00 zł
TV + Internet 200 Mbit/s*	139,00 zł	144,00 zł	159,00 zł	154,00 zł	169,00 zł	174,00 zł	194,00 zł
TV + Internet 400 Mbit/s	149,00 zł	154,00 zł	169,00 zł	164,00 zł	179,00 zł	184,00 zł	204,00 zł
TV + Internet 700 Mbit/s	159,00 zł	164,00 zł	179,00 zł	174,00 zł	189,00 zł	194,00 zł	214,00 zł
TV + Internet 1 Gbit/s	169,00 zł	174,00 zł	189,00 zł	184,00 zł	199,00 zł	204,00 zł	224,00 zł

\* Dostępna tylko dla budynków o zabudowie wielorodzinnej (bloków)

**4. Opłaty miesięczne promocyjne za usługę Telewizji kablowej + Internet**

Typ usługi Pakiet	PODSTAWOWY 86 kanały	MIKRO HD 77 kanały	KORZYSTNY 143 kanały Najczęściej wybierany	MINI HD 132 kanały	BOGATY 184 kanały	WIELOTEMATYCZNY 168 kanały	SUPER WIELOTEMATYCZNY 181 kanały
<b>TV + Internet 100 Mbit/s*</b>	79,00 zł	84,00 zł	99,00 zł	94,00 zł	109,00 zł	114,00 zł	134,00 zł
<b>TV + Internet 200 Mbit/s*</b>	89,00 zł	94,00 zł	109,00 zł	104,00 zł	119,00 zł	124,00 zł	144,00 zł
<b>TV + Internet 400 Mbit/s</b>	99,00 zł	104,00 zł	119,00 zł	114,00 zł	129,00 zł	134,00 zł	154,00 zł
<b>TV + Internet 700 Mbit/s</b>	109,00 zł	114,00 zł	129,00 zł	124,00 zł	139,00 zł	144,00 zł	164,00 zł
<b>TV + Internet 1 Gbit/s</b>	119,00 zł	124,00 zł	139,00 zł	134,00 zł	149,00 zł	154,00 zł	174,00 zł

\* Dostępna tylko dla budynków o zabudowie wielorodzinnej (bloków)

**5. Opłaty miesięczne za usługę Telewizji kablowej - bez Internetu**

Typ usługi Pakiet	PODSTAWOWY 86 kanały	MIKRO HD 77 kanały	KORZYSTNY 143 kanały	MINI HD 132 kanały	BOGATY 184 kanały	WIELOTEMATYCZNY 168 kanały	SUPER WIELO. 181 kanały
Cena Standardowa Pakietu TV	110,00 zł	115,00 zł	130,00 zł	125,00 zł	140,00 zł	145,00 zł	165,00 zł
<b>Cena Promocyjna Pakietu TV</b>	<b>60,00 zł</b>	<b>65,00 zł</b>	<b>80,00 zł</b>	<b>75,00 zł</b>	<b>90,00 zł</b>	<b>95,00 zł</b>	<b>115,00 zł</b>

**6. Opłaty miesięczne za usługę Telewizji kablowej - pakiety tematyczne (nie dostępne w Pakiet MINI HD)**

Rodzaj pakietu	Więcej muzyki	Więcej sportu	CANAL+ select*	Więcej nauki	Więcej seriali	Więcej discovery	Więcej bajek	Filmbox	Cinemax*	Więcej luzu	Więcej nHD
Opłata miesięczna	3,99 zł	7,99 zł	44,90 zł*	6,99 zł	9,99 zł	5,99 zł	5,99 zł	14,99 zł	14,99 zł	7,99 zł	7,99 zł

\* umowa na 12 miesięcy

**7. Opłaty miesięczne usług telefonicznych**

Pakiety minut Do wykorzystania na wszystkie sieci komórkowe i stacjonarne w Polsce	Stacjonarny * FreeFon 60 min	Stacjonarny * FreeFon 300 min	Stacjonarny FreeFon NO LIMIT	Standard Nielimitowane rozmowy i SMS + 10 Gb Internet	Standard Nielimitowane rozmowy i SMS + 15 Gb Internet
<b>Promocyjna opłata miesięczna</b>	<b>14,90 zł</b>	<b>29,90 zł</b>	<b>69,90 zł</b>	<b>24,90 zł</b>	<b>29,90 zł</b>

\* minuta połączenia na telefon stacjonarny i komórkowy w Polsce poza abonamentem 0,17 gr

**8. Inne opłaty**

Opis usługi	Cena w PLN	Wymiana uszkodzonego lub zniszczonego Sprzętu , kara umowna za nie zwrócenie sprzętu w okresie 14 dni od zakończenia umowy	Cena w PLN
Multi Wi-Fi - Dodatkowy router - poszerzenie sygnału Wi-Fi	250,00 zł	Patchcord światłowodowy	50,00 zł
Wymiana ONT na Wi-Fi 6	199,00 zł		
Nieuzasadnione wezwanie serwisu	50,00 zł	Pilot	50,00 zł
Opłata za ponowne podłączenie i wysłanie monitu	20,00 zł	Zasilacz	20,00 zł
Kara za udostępnienie usługi Internetu, telefonicznej lub TV poza lokal Abonenta bez zgody Operatora	1 000,00 zł	Zestaw radiowy	350,00 zł
Cesja ( przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy)	50,00 zł	Terminal ONT	400,00 zł
Wysyłka faktur w formie papierowej - opłata miesięczna	10,00 zł	Multiroom miesięcznie	10,00 zł
		Dekoder telewizyjny	300,00 zł
		Terminal telefoniczny	150,00 zł
		Naprawa uszkodzonej instalacji światłowodowej w lokalizacji Klienta z przyczyn niezależnych przez operatora	150,00 zł / godzina
		Usługa - przeniesienie instalacji radiowej	100,00 zł
		Usługa - przeniesienie instalacji światłowodowej	300,00 zł

Ceny podane w cenniku są cenami brutto z doliczoną stawką VAT, 8% dla na Telewizję oraz VAT 23% na pozostałe usługi, przy umowie na 24 miesiące. Internet w Pakiecie z Telewizją jest rabatowany do kwoty 10zł. Opłata abonamentowa płatna w terminie **do 15 każdego miesiąca** za miesiąc bieżący z góry na indywidualne konto rozliczeniowe Klienta. Numer rachunku bankowego zostanie wysłany w terminie 14 dni pocztą na wskazany adres przez abonenta. Indywidualny numer konta rozliczeniowego Klienta jest dostępny również w internetowym panelu Klienta na stronie [www.faktury.air-net.com.pl](http://www.faktury.air-net.com.pl) W przypadku nie uiszczenia opłaty abonamentowej do 14 dni od wyznaczonego terminu, użytkownik zostaje odłączony od sieci, ponowne podłączenie 20zł (brutto)

**AIR-NET Mariusz Kajdas, Tomasz Pyrek Spółka Jawna**

ul. Długa 214, 32-641 Przeciszów

tel: 333 22 44 44

e-mail: [biuro@air-net.com.pl](mailto:biuro@air-net.com.pl)**Adres do korespondencji:**

AIR-NET SP.J.

ul. Kościuszki 5, 32-640 Zator

## Umowa Wypożyczenia Urządzeń Aktywacyjnych

Umowa ta jest integralną częścią Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

Przedmiotem umowy jest udostępnienie Abonentowi na czas trwania Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Urządzeń Aktywacyjnych

### Specyfikacja Urządzeń Aktywacyjnych

Z chwilą podpisania Umowy zawartej pomiędzy Abonentem a Operatorem, Abonent zobowiązuje się do zapewnienia określonych poniżej warunków przed instalacyjnymi i eksploatacyjnymi dla terminali Urządzeń Aktywacyjnych.

W ramach opisanych wyżej warunków Abonent we własnym zakresie i na własny koszt zobowiązany jest:

1. Udostępnić odpowiednie pomieszczenie w celu zainstalowania terminali Urządzeń Aktywacyjnych
2. Uzyskać pisemną zgodę właściciela, użytkownika lub administratora pomieszczeń na zainstalowanie Urządzeń Aktywacyjnych i przedstawić ją Operatorowi.
3. Ograniczyć dostęp do terminali Urządzeń Aktywacyjnych w sposób, który uniemożliwi ich przypadkowe lub celowe uszkodzenie, albo kradzież
4. W miejscu instalacji zapewnić dostęp do minimum jednego punktu zasilania (1x230V/50Hz) o poborze mocy od 30 do 350W, oraz zapewnić prawidłowe zasilanie energetyczne Urządzeń Aktywacyjnych.
5. Udostępnić miejsce na ułożenie kabla antenowego pomiędzy terminalem Urządzeń Aktywacyjnych a systemem antenowym.
6. Udostępnić dokumentację techniczną własnych urządzeń (w szczególności styków) przeznaczonych do terminala Urządzeń Aktywacyjnych
7. Przez cały okres instalacji zapewnić dostęp upoważnionym przedstawicielom Operatora sieci do pomieszczeń i Urządzeń Aktywacyjnych
8. Nie dokonywać we własnym zakresie napraw i modernizacji Urządzeń Aktywacyjnych.
9. W przypadku rozwiązania umowy, wygaśnięcia lub odstąpienia od umowy przez którąkolwiek ze stron Abonent zobowiązany jest do zwrotu wszystkich Urządzeń Aktywacyjnych w stanie nie gorszym, niż zużycie wynikające z prawidłowej eksploatacji w terminie siedmiu dni od dnia zakończenia, odstąpienia lub wygaśnięcia umowy. W przypadku zatrzymania Urządzeń Aktywacyjnych w terminie dłuższym niż 14 dni od dnia rozwiązania, odstąpienia lub wygaśnięcia umowy Abonent zobowiązany jest do zapłaty całej wartości Urządzeń Aktywacyjnych.

Niniejszym Abonent potwierdza odbiór Urządzeń Aktywacyjnych i jest odpowiedzialny za Urządzenia od momentu ich otrzymania do momentu zwrotu do Operatora.

Abonent zapewnia również, że będzie używał Urządzeń Aktywacyjnych zgodnie z przeznaczeniem i nie odda ich do użytkowania osobie trzeciej, nie może również bez pisemnej zgody operatora przenieść ich w inne miejsce.

Operator nie będzie ponosił żadnych kosztów naprawy i remontu pomieszczenia, oraz trasy instalacji kabla antenowego w związku z wypożyczeniem Urządzeń Aktywacyjnych.

Zamontowane urządzenia łącznie z wykonaną instalacją pozostają w dalszym ciągu własnością firmy Air-Net. Instalacja została wykonana zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami. Firma lub osoba nie wnosi zastrzeżeń dotyczących wykonanej instalacji.

### Protokół przekazania sprzętu i instalacji

Data wykonania instalacji ..... Nadajnik/Port GPON ..... Opłata aktywacyjna : .....

Dostawca usługi:

Biuro Obsługi Klienta:

Kontakt:

Air-Net Mariusz Kajdas Tomasz Pyrek Spółka Jawna, ul. Długa 214, 32-641 Przeciszów

ul. Kościuszki 5 32-640 Zator

Telefon: 333 22 44 44, e-mail: [biuro@air-net.com.pl](mailto:biuro@air-net.com.pl),

#### Wykaz instalowanych urządzeń:

Nazwa	Nr seryjny	Pozostaje własnością	
		Dostawcy usług	Abonenta
<input type="checkbox"/> Terminal DASAN 1 port	..... Tłumienie: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Terminal DASAN Wi-Fi	..... Tłumienie: .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Dekoder telewizyjny STB	.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Bramka VoIP	.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Zestaw radiowy	.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Router Wi-Fi	.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Inne	.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

W imieniu Abonenta:

W imieniu Operatora:

Podpis przedstawiciela Abonenta

Podpis przedstawiciela Operatora

Podpis Montera



## Postanowienia ogólne

### § 1

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, zwany dalej regulaminem, określa zasady świadczenia usług przez spółkę działającą pod firmą: Air-Net Mariusz Kajdas, Tomasz Pyrek Spółka Jawna z siedzibą: 32-641 Przeciszów, ul. Długa 214, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000563597, dalej zwaną Operatorem.
2. Regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i jest integralną częścią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Usługi obejmują usługę internetową i/lub usługę telefonii i/lub usługę telewizji, a także ewentualnie usługi dodatkowe, jeśli Abonent z nich zamierza korzystać. Zakres oferowanych przez Operatora pakietów taryfowych, w jakich świadczone są usługi określony jest w Cenniku.
3. Operator dopuszcza wprowadzanie odrębnych regulaminów dla świadczonych przez siebie usług w ramach akcji promocyjnych.

## Zawarcie umowy

### § 2

1. Zamawiający składa u Operatora wniosek o zawarcie umowy w formie pisemnej, drogą telefoniczną, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony internetowej Operatora.
2. Operator rozpoznaje wniosek Zamawiającego w terminie do 14 dni, a w razie odmowy zawarcia umowy – Operator informuje o jej przyczynach.
3. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta, poza Biurem Obsługi Klienta - z upoważnionym przedstawicielem Operatora lub na odległość, w tym za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.

### § 3

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony w formie pisemnej lub w formie dokumentowej.
2. Operator uzależnia zawarcie umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usług na rzecz Zamawiającego.

### § 4

1. Umowa na usługi telefoniczne, Internetowe lub telewizji kablowej może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do lokalu.
2. Zamawiający przedstawia dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu przed zawarciem umowy.
3. Abonent niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty tytułu do lokalu, pisemnie poinformuje o tym fakcie Operatora.

### § 5

1. Operator może uzależnić zawarcie umowy od podania przez Zamawiającego następujących danych:
  - 1) nazwisko i imiona,
  - 2) imiona rodziców,
  - 3) adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - 4) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 5) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
  - 6) numeru NIP, REGON, numeru KRS lub innego właściwego rejestru.
2. Operator może uzależnić zawarcie umowy od:
  - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikłych z umowy, między innymi dokumentów potwierdzających systematyczne wykonywanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających planowany termin zawarcia umowy),

pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych,

3. W przypadku negatywnej oceny płatniczej Zamawiającego Operator ma prawo uzależnić zawarcie umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w przyszłości w związku z uszkodzeniem lub utratą sprzętu lub nieterminową wpłatą należności przewidzianych umową, cennikiem oraz regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych. Operator może zastrzec spełnienie dodatkowych wymogów.

4. Operator ma prawo odmówić zawarcia umowy, jeśli:

- 1) ocena płatnicza Zamawiającego jest tego rodzaju, że pozwala przypuszczać, że nie będzie on regulował opłat na rzecz Operatora,
- 2) umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta wcześniej z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z tego samego, co Zamawiający lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu,
- 3) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich wiarygodności.

5. Jeżeli umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora lub na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora w formie pisemnej bądź dokumentowej, w siedzibie lub BOK Operatora, w rozmowie telefonicznej (pod numerem Operatora wskazanym w umowie), poprzez wysłanie listownie na adres siedziby Operatora albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną na adres Operatora wskazany w umowie z adresu email Abonenta podany Operatorowi w umowie), przy czym nadanie listu/wiadomości w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić zainstalowany u niego sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 6 i 7.

6. W razie odstąpienia od umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od umowy. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi sprzęt na czas obowiązywania umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

7. W przypadku, o którym mowa w ust. 5, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu usług lub wykonanie usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy, w tym opłaty za instalację. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu usługi przez Operatora.

## Opłaty, okres rozliczeniowy, sposoby płatności

### § 6

1. Operator pobiera opłaty określone w Cenniku:
  - 1) instalacyjną - za instalację zakończenia sieci w lokalu
  - 2) aktywacyjną - za uruchomienie świadczenia usług
  - 3) abonamentową – za bieżące świadczenie wybranej usługi telekomunikacyjnej
2. W razie gdy zawierana jest nowa umowa i świadczenie usług będzie miało miejsce w lokalu, w którym znajduje się zakończenie sieci, Operator pobiera opłatę aktywacyjną.
3. Jeśli dalsze świadczenie usług przez Operatora będzie możliwe po zmianie lokalu przez Abonenta, a nowy lokal nie będzie posiadał wykonanej instalacji zakończenia sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej.
4. Cennik Usług jest doręczany Abonentowi w czasie zawarcia umowy na zasadach opisanych w umowie, a także jest dostępny na stronie internetowej Operatora. Na życzenie Abonenta Operator dostarczy mu w formie PDF Cennik na wskazany przez Abonenta adres mailowy. Tryb powiadamiania Abonenta o zmianach w Cenniku został podany w umowie.

### § 7

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik usług.
2. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
3. W przypadku świadczenia usługi przez okres krótszy niż miesiąc, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa była świadczona.
4. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową z częstotliwością raz w okresie rozliczeniowym do dnia 15 – go każdego miesiąca z góry bez dodatkowych wezwań.

5. Opłaty za świadczone usługi telefonii, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 15 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie rachunku.
6. W przypadku opłat jednorazowych (instalacyjna, aktywacyjna) Abonent uiszcza je na podstawie wystawionego przez Operatora rachunku.
7. Abonent uiszcza opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Operatora lub gotówką w kasie Operatora.
8. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora.
9. Zawieszenie świadczenia usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz usługi.

### Jakość i funkcjonalność usług

#### § 8

1. Operator świadczy usługi od chwili aktywacji przez cały okres obowiązywania umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa i w decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej.
2. Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do urzędzenia określonych w umowie.
3. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 40 % deklarowanej w umowie prędkości dla usługi świadczony w technologii światłowodowej oraz na poziomie 40 % dla usługi świadczony w pozostałych technologiach, przy czym deklarowana w umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej).
4. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentycznej UKE ([www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)).
5. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność.
6. Z uwagi na to, że świadczenie usług telewizyjny oparte jest na protokole IP (usługi mają charakter telewizji IPTV) Operator gwarantuje ich jakość wedle parametrów przepustowości transmisji danych jak dla usługi internetowej.
7. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór usługi o przepustowości pobierania niższej niż 6 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
8. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
9. Korzystanie z innych usług świadczonych przez Operatora za pomocą sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu. Operator świadczy inne usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
10. Pomoc techniczna świadczona poprzez BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych na stronie internetowej Operatora.
11. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi (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 o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem.
12. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniebdania przez Abonenta poinformowania Operatora o zmianie lokalizacji urządzenia.
13. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter sieci Operatora (sieć stacjonarna 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.
14. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości usług, Operator za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych dostawców usług. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych usług, na prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

### Usługa telefonii

#### Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta usługi telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych
2. Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w umowie i Cenniku usług.
3. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia umowy lub w trakcie jej wykonywania limitu wartości usług telefonicznych.
4. W przypadku przekroczenia limitu wartości usług, o którym mowa w ust. 3, Operator informuje o tym Abonenta i może wezwać do uregulowania przedpłaty na poczet opłat za świadczone usługi telefoniczne.
5. Operator, do czasu zapłaty przez Abonenta przedpłaty, o której mowa w ust. 4, może zawiesić Abonentowi możliwość inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących.
6. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Operatora lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez Operatora lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Operator oferuje następujące progi kwotowe: 0zł, 35zł, 100zł. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w trygu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Operator wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego
7. W przypadku, gdy Abonent nie określi progu kwotowego, jego wartość domyślna wynosi 35zł. Po osiągnięciu obowiązującego progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego – do wysokości tego progu.
8. Abonent usługi telefonicznej:
  - 1) nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do sieci Operatora i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
  - 2) nie może kierować do sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora.
9. W ramach świadczonej usługi telefonicznej Operator, poza obowiązkami, o których mowa powyżej:
  - 1) zapewnia realizację połączeń z numerami alarmowymi,
  - 2) gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie;
  - 3) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.

#### § 10

1. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku usług.
3. W razie zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego – w przypadku numerów geograficznych; oraz na obszarze całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku usług. (proszę określić opłatę w Cenniku).
4. Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych (w tym numerów w sieci ruchomej). Przeniesienie numeru, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres 1 miesiąca od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się prawa przewidzianego w zdaniu poprzedzającym poprzez złożenie oświadczenia Operatorowi listownie na adres siedziby lub Biura Obsługi Klienta Operatora albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną z adresu e-mail Abonenta podanego Operatorowi w umowie, na następujący adres e-mail Dostawcy usług: [biuro@air-net.com.pl](mailto:biuro@air-net.com.pl))
5. Abonent, o którym mowa w ust. 4, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.
6. Operator udostępni spis Abonentów usług telefonicznych oraz świadczy usługę biura informacji o numerach telefonicznych Abonentów, a także może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach

telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, a także przekazanie danych takiego Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta.

#### § 11

1. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem billing - podstawowy wykaz wykonanych usług telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczba jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. Operator dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz usług telefonicznych za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie.

#### Usługa telewizji kablowej

##### § 12

1. Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w lokalu zakończenia sieci sygnał umożliwiający korzystanie z usług telewizji kablowej o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi programy w liczbie objętej umową, wynikające z właściwości zakupionego pakietu.
3. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, w szczególności w okresach promocyjnych. Udostępnianie i wycofywanie takiego programu nie stanowi zmiany umowy ani nie wymaga uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
4. Operator zastrzega sobie prawo emisji programów w pełnym paśmie częstotliwości w sieci. Zmiana częstotliwości emisji programu nie stanowi zmiany umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na stronie internetowej Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów.
6. Abonent może kopiować programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Operator może ograniczyć nagrywanie programów i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
8. Abonent uprawniony jest do korzystania z usługi telewizji kablowej wyłącznie na użytek własny, w sposób niełączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w lokalu, który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, chyba że umowa stanowi inaczej.

#### Usługi internetowe

##### § 13

1. Operator zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych. Operator zaleca dokonanie przez Abonenta zmiany hasła przypisanego do Abonentowi konta pocztowego.
2. W dniu rozwiązania umowy, Operator zaprzestanie świadczenia usług internetowych, a konto pocztowe Abonenta zostanie aktywne przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy. Po upływie tego terminu konto zostanie usunięte wraz z całą zawartością.

##### § 14

1. Abonent nie ma prawa udostępniać usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać usług internetowych poza lokalem bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie.
2. Operator zaleca, aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet zagrożeniami, w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.
3. Abonent jest zobowiązany korzystać z usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami umowy oraz regulaminu. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich;
  - 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji

- 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - 5) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;
- korzystanie z usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie usług internetowych.

##### § 15

Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych umową oraz regulaminem, w tym jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

##### § 16

1. Prędkości transmisji danych określone w umowie są (maksymalnymi) prędkościami dostępnymi bezpośrednio w zakończeniu sieci, w udostępnionym przez Operatora modemie i mogą być zależne od:
  - 1) zachowania normalnych warunków eksploatacji sieci wolnych od zdarzeń niezależnych od Operatora,
  - 2) ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza siecią,
  - 3) wzmożonego natężenia ruchu generowanego w sieci, wynikającego z jej specyfiki technologicznej,
  - 4) urządzeń końcowych (w zakresie parametrów technicznych, ilości, konfiguracji, stanu technicznego).
2. Korzystanie z treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż zwykle dostępna, może być ograniczone, na przykład w przypadkach:
  - 1) odtwarzania online treści wideo o wysokiej rozdzielczości,
  - 2) korzystania z treści, aplikacji lub usług wymagających prędkości zbliżonej do maksymalnej,
  - 3) jednoczesnego korzystania z innych treści, aplikacji lub usług.
3. W przypadku stosowania przez Operatora limitów transmisji danych w sieci, przekroczenie limitu ilości danych może powodować ograniczenie lub brak dostępu do treści, aplikacji lub usług.
4. Abonent zostanie poinformowany wiadomością SMS o przekroczeniu limitu danych. Abonent może sprawdzić aktualny stan limitu poprzez zalogowanie się do panelu Klienta go.jambox.pl

##### § 17

1. Abonent będący stroną umowy o usługę dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Zmiana dostawcy usługi internetowej nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
2. W przypadku rozwiązania umowy Operator jest zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
3. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Operator zapewnił Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy. W celu realizacji tego uprawnienia Abonent powinien wysłać wiadomość e-mail na adres Operatora wskazany w umowie z adresu e-mail podanego przez Abonenta w umowie, wskazując adres poczty elektronicznej, o który chodzi oraz okres, przez jaki Operator ma zapewnić do niego dostęp, z tym że okres ten nie może być dłuższy niż 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.
4. Za czynności związane z realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, Operator nie pobiera opłat od Abonenta.

#### Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usług

##### § 18

1. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
2. Postanowienia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. W przypadku umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
4. W przypadku umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Operatora utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
5. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usług mogą być zgłaszane Operatorowi: telefonicznie, pisemnie, osobiście w Biurze Obsługi Klienta, za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu umowy, na wskazany w umowie adres poczty elektronicznej Operatora.

6. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji usługi następuje poprzez zmianę umowy w trybie określonym w umowie.
7. Świadczenie usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji usługi następuje nie później niż od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków umowy, chyba że Abonent zawnioskował i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy w terminie wcześniejszym.

#### Zawieszenie świadczenia Usług, zmiana Abonenta

##### § 19

1. Operator może zawiesić świadczenie usług Abonentowi albo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach, gdy:
  - a) Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek opłaty zastrzeżonej na rzecz Operatora w umowie i załącznikach do niej – co najmniej 30 dni, licząc od terminu jej wymagalności,
  - b) Abonent używa udostępnionego sprzętu lub korzysta z usług niezgodnie z umową i załącznikami do niej, między innymi niszczy go lub naraża na zniszczenie, dokonuje w nim samodzielnie przeróbek, udostępnia je osobom trzecim bez zgody Operatora,
  - c) Abonent narusza bezpieczeństwo lub integralność sieci lub usług,
  - d) Abonent uniemożliwia Operatorowi wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci jak również usunięcia usterki albo awarii,
  - e) Abonent w inny rażący sposób narusza postanowienia umowy i załączników do niej lub przepisy prawa,
  - f) Operatorowi cofnięto w całości lub w części zezwolenie telekomunikacyjne – w części, w jakiej zostało cofnięte,
  - g) wszczęto wobec Abonenta postępowanie upadłościowe, likwidacyjne lub układowe albo inne mogące świadczyć o pogarszającej się lub złej kondycji finansowej,
  - h) Abonent utracił tytuł prawny do lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie usług w lokalu osoby, która taki tytuł posiada,
  - i) w razie wystąpienia siły wyższej (w tym także niezależnych od Operatora awarii w dostawie energii) przez okres trwający dłużej niż 14 dni, która znacznie utrudnia lub uniemożliwia świadczenie usług,
  - j) świadczenie usług jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
  - k) w inny, rażący sposób Abonent narusza postanowienia umowy lub jej załączników bądź przepisów prawa
    - po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty lub niezwłocznego zaprzestania naruszeń.
2. Ponowna aktywacja zawieszonych usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.

##### § 20

1. Za zgodą Operatora wyrażoną w formie pisemnej Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu, w którym usługa jest realizowana.
2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków, o których mowa w ust. 1, od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora. Wyrażenie zgody może też być uzależnione od innych kwestii.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy Operator może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku usług

#### Instalacja i zasady korzystania ze sprzętu i urządzeń, ograniczenia w korzystaniu

##### § 21

Zasady wykonania instalacji oraz zasady korzystania ze sprzętu przekazanego do użytkowania Abonentowi przez Operatora zostały ustalone w załączniku do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, jakim jest umowa wyprodukcyjna urządzeń aktywacyjnych.

#### Informacja o zagrożeniach

##### § 22

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta wnioski Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

#### Odpowiedzialność Operatora, zakres obsługi serwisowej

##### § 23

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania umowy w zakresie świadczonych usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia regularne przeglądy techniczne jego sieci telekomunikacyjnej, bieżącą naprawę usterek i awarii sieci, techniczne wsparcie Abonenta przy usuwaniu usterek lub awarii, rozpatrywanie reklamacji i informacje o wystawionych rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.
2. Jako awaria traktowana będzie techniczna wada sieci Operatora, która całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z usług objętych umową.

3. Jako usterka traktowana będzie techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora, obniżająca jakość usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z usług.
4. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z usług oraz zasięgać informacji na temat usług na infolinii Operatora, mailem oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
5. Usunięcie usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 7 dni roboczych od jej zgłoszenia Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
6. Usunięcie awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
7. Operator nie odpowiada za usterki lub awarie wynikające ze złego stanu technicznego urządzeń końcowych.
8. Abonent ma obowiązek umożliwić Operatorowi lub osobom przez niego upoważnionym dostęp do sprzętów i urządzeń znajdujących się w lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania usterek i awarii. Podczas dokonywania powyższych czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
9. Naprawa lub wymiana sprzętu następuje:
  - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w sprzęcie,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania sprzętu niezgodnie z umową, regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem sprzętu, za zapłatą kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć albo opłaty za wymianę sprzętu zgodnie z Cennikiem, jeśli sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
10. Wymiana sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży sprzętu właściwemu organowi ścigania.
11. Operator zastrzega, iż prawidłowe świadczenie usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych sprzętu oraz sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nietrwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z usług. Prace te prowadzone będą przez Operatora głównie w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów.

##### § 24

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędącego Konsumentem.
2. Zakres odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy określają właściwe przepisy, w szczególności ustawa Prawo telekomunikacyjne oraz Kodeks cywilny.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń końcowych i nie dokonuje ich napraw lub adaptacji. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w świadczeniu usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
4. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu usługi wynikająca z awarii, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za usługę, której dotyczy awaria. Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego.
5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
6. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 10 ust. 4, 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 niezależnych po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
7. Rozpatrzenie wniosku o przyznanie bonifikaty, wypłatę kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w regulaminie. Uznane roszczenia są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych przysługujących Operatorowi.
8. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
9. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usług, o której mowa w § 17 ust. 1, z przyczyn leżących po stronie Operatora
  - a) jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych,

- b) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet – Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług (Operatora), liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

[www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)) w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### Ochrona danych osobowych, tajemnica telekomunikacyjna, zarządzanie ruchem telekomunikacyjnym

#### Tryb postępowania reklamacyjnego

##### § 25

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja może być złożona:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta;
  - 3) drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej [serwis@air-net.com.pl](mailto:serwis@air-net.com.pl) lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Operatora.
3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta, tj. w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, Operator jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
4. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
5. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie, jednak za zgodą Abonenta, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) numer identyfikacyjny lub adres lokalu, w przypadku usługi telefonii komórkowej – numer telefonu, którego dotyczy reklamacja;
  - 5) 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 tych usług;
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia warunków określonych w ust. 2 Operator, o ile jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, może wezwać reklamującego do jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
7. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 2 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

##### § 26

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeśli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.
4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z usług telekomunikacyjnych dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 Ustawy (szczegóły na

##### § 27

1. Dane osobowe przetwarzane są przez Operatora zgodnie z wymogami wynikającymi z przepisów prawa, w oparciu o następujące podstawy:
  - 1) wykonanie umowy (w celu świadczenia usług),
  - 2) wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Operatorze (m.in. na potrzeby rozpatrywania reklamacji),
  - 3) realizacja prawnie uzasadnionego interesu Operatora (m.in. na potrzeby zapobiegania nadużyciom w sieci telekomunikacyjnej, marketingu bezpośredniego).
2. Abonentowi przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych, które go dotyczą, ich sprostowania, usunięcia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania, a także do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz odwołania udzielonych zgód.
3. Operator informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
  - 1) dane osobowe Abonenta oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
  - 2) dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego lub sprzętu), dane o numerze użytkownika wywołwanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Dane transmisyjne przetwarzane są dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, rozliczeń międzyoperatorskich, obsługi klienta, naliczania opłat z tytułu świadczenia usług oraz dla celów marketingowych;
  - 3) informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie dłużej niż do czasu ich przedawnienia lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
  4. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, w tym obowiązków i uprawnień związanych z ich pozyskiwaniem i przetwarzaniem, zawarte są w integralnym załączniku do umowy udostępnianym Abonentowi przy zawieraniu umowy.

#### Postanowienia końcowe

##### § 28

1. W trakcie trwania umowy Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

Adres do korespondencji:  
AIR-NET SP.J  
ul. Kościuszki 5, 32-640 Zator

## Parametry techniczne usług internetowych

### 1. Definicje

**Prędkość deklarowana** – jest to prędkość transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych stosowane w materiałach marketingowych Dostawy usług. Prędkość deklarowana może także wynikać z nazwy pakietu, np. FIBERNET 200 Mb

**Prędkość maksymalna** – jest to prędkość transmisji danych możliwa do osiągnięcia przynajmniej raz w ciągu doby, wyznaczająca górą granicę prędkości osiągalnej w wybranym Pakiecie Taryfowym Usług Internetowych.

**Prędkość zwykle dostępna** – jest to prędkość transmisji danych Pakietów Taryfowych Usług Internetowych możliwa do uzyskania przez co najmniej 80% czasu trwania doby

**Prędkość minimalna** – najniższa prędkość transmisji danych w ramach Pakietów Taryfowych Usług Internetowych jaką Dostawca usług podejmuje się dostarczyć Abonamentowy zgodnie z umową.

### 2. Zestawienie oferowanych prędkości Usług Internetowych stacjonarnych w sieci Dostawcy Usług

Parametr	Fibernet 100 Mb	Fibernet 200 Mb	Fibernet 400 Mb	Fibernet 700 Mb	Fibernet 1 Gb
<b>Maksymalna prędkość pobierania danych z sieci Internet</b>	<b>100 Mb/s</b>	<b>200 Mb/s</b>	<b>400 Mb/s</b>	<b>700 Mb/s</b>	<b>800 Mb/s</b>
<b>Maksymalna prędkość wysyłania danych do sieci Internet</b>	10 Mb/s	20 Mb/s	40 Mb/s	70 Mb/s	100 Mb/s
<b>Prędkość zwykle pobierania danych z sieci Internet</b>	70 Mb/s	150 Mb/s	280 Mb/s	450 Mb/s	560 Mb/s
<b>Prędkość zwykle wysyłania danych do sieci Internet</b>	8 Mb/s	15 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s	30 Mb/s
<b>Prędkość minimalna pobierania danych z sieci Internet</b>	40 Mb/s	80 Mb/s	160 Mb/s	250 Mb/s	300 Mb/s
<b>Prędkość minimalna wysyłania danych do sieci Internet</b>	4 Mb/s	8 Mb/s	15 Mb/s	15 Mb/s	15 Mb/s

\*Powyższe prędkości dotyczą świadczenia usług w Sieci Dostawcy usług.

### 3. Pomiar prędkości

Mechanizm pomiaru prędkości transmisji danych dostępny jest na stronie [www.air-net.com.pl](http://www.air-net.com.pl). Wyniki pomiaru w oparciu o mechanizm udostępniony przez Dostawcę usług stanowią podstawę ewentualnej reklamacji w przypadku rozbieżności między faktycznie dostępnymi prędkościami (szczególnie minimalnej prędkości danych), a prędkościami wskazanymi w Umowie Abonamentowej przez Dostawcę usług.

Aby prawidłowo wykonać pomiar prędkości:

1. **Testuj prędkość na komputerze z kartą sieciową podłączoną do modemu kablem ethernetowym (RJ45) 1 Gbit/s, a nie przez Wi-Fi.**
2. Wyłącz programy obciążające łącze internetowe, a więc podczas testu nie słuchaj muzyki ani nie oglądaj filmów.
3. Odłącz inne urządzenia używające łącza AIRNET (np. drugi komputer, tablet, telefon).
4. Upewnij się że Twoje Urządzenie końcowe nie pobiera i nie instaluje aktualizacji.
5. Wyłącz aplikacje działające w tle.

Do weryfikacji zgłoszenia dotyczącego niedotrzymania parametrów prędkości niezbędne jest wykonanie przez Ciebie 3 testów, zachowując kilkudziesięciominutowe przerwy między pomiarami.

Analizując wyniki pomiaru i porównując je z osiąganymi na co dzień, należy zwrócić uwagę na to, że prędkość pobierania i wysyłania zależy nie tylko od przepustowości

posiadanego łącza, ale również od obciążenia serwera z jakiego dane są pobierane i do jakiego są wysyłane. Faktyczna prędkość łącza internetowego uzależniona jest od wielu czynników, między innymi od ilości uruchomionych na komputerze programów, pory dnia, ilości osób korzystających z internetu oraz lokalizacji miejsca (serwera) w sieci, z którym nawiązane jest połączenie. Dokładamy wszelkich starań, aby test szybkości internetu wskazywał dokładne dane.