

## Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych - Internet, Telefon

obowiązujący od 25.11.2016 r.

Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Metro Internet Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Arkuszowa 89, 01-934 Warszawa, zwany dalej Regulaminem, określa zakres i sposób świadczenia usług dostępu do sieci Internet oraz usług telefonicznych przez firmę Metro Internet Sp. z o.o.

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

**Abonent** – strona, która zawarła Umowę na Usługi telekomunikacyjne - Internet, Telefon z Operatorem;  
**Adres instalacji** – miejsce świadczenia Usług przez Operatora na rzecz Abonenta;  
**Aktywacja** – czynności wykonane przez Technika Operatora, których skutkiem jest uruchomienie Usługi lub grupy Usług pod wskazanym przez Abonenta adresem instalacji;  
**Awaria** – nieplanowana przerwa w dostarczaniu Usług;  
**Biuro Obsługi Klienta** – jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi,  
**Cennik** – Cennik Usług Telekomunikacyjnych - Internet, Telefon - stanowiące integralną część Umowy zestawienie cen Usług świadczonych przez Operatora;  
**Daty graniczne** – daty określające początek i koniec zawieszenia Usługi;  
**Instalacja** – zbiór technicznych czynności wykonanych przez Technika, umożliwiających Abonentowi dostęp do Usług;  
**Faktura VAT** – dokument wystawiony przez Operatora dla Abonenta, zawierający informację o wysokości opłaty za dany okres rozliczeniowy;  
**Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową  
**Metro Internet** – usługa dostępu do Internetu świadczona przez Operatora;  
**Metro Telefon** – usługa połączeń głosowych z wykorzystaniem technologii VoIP świadczona przez Operatora;  
**Numer Abonenta** – indywidualny, pięciocyfrowy numer, który Abonent otrzymuje przy podpisaniu Umowy;  
**Operator** – Strona Umowy, Metro Internet Sp. z o.o.  
**Panel Administracyjny** – strona www, gdzie Abonenci mogą się logować do systemu;  
**Podłączenie indywidualne** – podłączenie Abonenta do sieci Metro Internet w domu jednorodzinnym;  
**Podłączenie kablowe** – podłączenie Abonenta do sieci Metro Internet w bloku;  
**Podłączenie lokalne** – podłączenie do sieci lokalnej Ethernet Operatora przez Abonenta;  
**Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonentkiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia;  
**Strony Umowy** – Operator oraz Abonent;  
**Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. dekodery, modemy) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonentką;  
**Umowa** – Umowa świadczenia Usług zawarta między Stronami;  
**Usługi telekomunikacyjne** – Metro Internet, Metro Telefon;  
**Technik** – osoba upoważniona przez Operatora do dokonywania wszelkich instalacji, napraw technicznych oraz podpisywania „Umów na usługi telekomunikacyjne”;  
**Termin płatności** – określona w Fakturze data, do której należy uregulować należność;  
**Nieuzasadnione wezwanie Technika** – przyjazd Technika na wezwanie Abonenta w przypadku, gdy przyczyna przerwy dostępu do Usług leży po stronie Abonenta;  
**VoIP** – technologia umożliwiająca przesyłanie dźwięków za pośrednictwem łącza internetowego.

### § 2. UMOWA

- „Umowa na usługi telekomunikacyjne” zawierana jest na wniosek Abonenta po uprzednim złożeniu zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi, drogą telefoniczną, pocztową lub mailową.
- Umowa może zostać zawarta:
  - w Biurze Obsługi Klienta Operatora,
  - poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Operatora,
- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu wymogów, określonych w Regulaminie
- Umowa Abonentka zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony. W przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy określony w umowie, zawieranej z Operatorem na czas określony, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
- Operator zapewnia Abonentowi możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
- Gdy Umowa zostaje zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora z upoważnionym Przedstawicielem Operatora, Abonent ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest do zwrotu zainstalowanego Sprzętu w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy i zaprzestania korzystania z Usług oraz zapłaty za korzystanie z Usług od dnia podłączenia do dnia odstąpienia.
- Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, na podstawie punktu 3 powyżej, wymaga formy pisemnej oraz dostarczenia do Operatora osobiście lub drogą pocztową. Oświadczenie powinno zawierać: imię i nazwisko Abonenta, numer Abonenta, adres instalacji oraz odręczny podpis Abonenta.
- Każdy Abonent jest zobowiązany do podania dokładnych danych: imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, nazwy, numeru i serii dokumentu potwierdzającego tożsamość (a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej- n paszportu lub karty pobytu) , numeru PESEL w przypadku obywatela RP. W przypadku braku lub niepełnej informacji, Operator zastrzega sobie możliwość odmowy zawarcia Umowy na Usługi Telekomunikacyjne.
- Wraz z podpisaniem umowy Abonent uzyskuje dostęp do Panelu Administracyjnego, z którego po zalogowaniu przy użyciu loginu i hasła będzie miał możliwość pobierania faktur za wystawione usługi.
- Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku braku możliwości technicznych pozwalających na świadczenia Usługi.
- Bez pisemnej zgody Operatora Abonent nie może udostępnić osobom trzecim Usług Świadczonej na jego rzecz przez Operatora, bez względu na fakt, czy udostępnienie ma charakter odpłatny czy nieodpłatny.

### § 3. ROZWIĄZANIE UMOWY, DOKONYWANIE ZMIAN

- W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony Abonent ma prawo do rozwiązania umowy z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Dokonywanie zmian usług (zawieszenie, rezygnacja, zmiana prędkości łącza) na wniosek Abonenta możliwe jest jedynie w przypadku niezalegania Abonenta z opłatami na rzecz Metro Internet Sp. z o.o.
- Do rozwiązania umowy Abonent powinien dostarczyć do siedziby Operatora pisemne oświadczenie, które zawiera: imię i nazwisko Abonenta, adres instalacji, numer Abonenta oraz odręczny podpis Abonenta.
- Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy można dostarczyć osobiście lub drogą pocztową.
- Dokonanie zmian w Umowie możliwe jest w drodze Aneksu zawartego na piśmie pod rygorem nieważności. Zmiany Umowy nie stanowią zawieszenia usługi oraz zmiany danych do wystawiania faktury. Operator umożliwia Abonentowi, będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej zmianę warunków umowy, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 2 i 4-7 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800), za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu. Operator obowiązany jest potwierdzić Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- Operator może bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać Umowę, w przypadku:
  - a. niuregulowania przez Abonenta w terminie opłat za korzystanie z Usług Operatora i po bezskutecznym upływie dodatkowego 14-dniowego terminu, wyznaczonego w wezwaniu do zapłaty;
  - b. niezawinięcia utraty przez Operatora możliwości świadczenia Usługi na rzecz Abonenta na takich samych warunkach technicznych;
  - c. rozpowszechniania przez Abonenta w sieci Internet treści niezgodnych z prawem lub obowiązującymi normami obyczajowymi.

### § 4. ROZLICZENIA

- Wysokość opłat oraz zakres Usług są szczegółowo określone w Cenniku Usług Telekomunikacyjnych - Internet, Telefon oraz Regulaminach Promocyjnych.
- Faktury VAT wystawiane są na początku miesiąca i płatne są z góry.
- Za instalację w lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej, której wysokość jest określona w Cenniku lub Regulaminie Promocji.

- Opłata za aktywację płatna jest gotówką i pobierana przez Technika przy podpisaniu Umowy.
- Operator doręczy na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków umowy, w tym w szczególności zmian w Regulaminie lub Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
- Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu lub Cennika w życie, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika lub Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu lub Cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika. W przypadku zmian Regulaminu i Cennika polegających na podwyższeniu cen oraz wypowiedzeniu Umowy przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa w niniejszym postanowieniu Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że zmiana ta następuje na skutek zmian prawa, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Cennika następuje na skutek zmian prawa, powoduje obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Operatora usług do publicznej wiadomości z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
- Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w art. 60a ust. 1a ustawy z dnia 16 lipca 2004 Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn. Zm.) Operator dostarcza treść każdej zaproponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie oraz zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta, w tym celu, adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania na odległość.
- Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy.
- W przypadku, kiedy rozliczeniu podlega okres krótszy niż 1 miesiąc kalendarzowy przyjmuje się, że każdy dzień świadczenia usługi odpowiada 1/30 ceny umownego abonamentu.
- Opłaty za korzystanie z Usługi oraz wszelkie pozostałe opłaty, przewidziane w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku winny być uiszczane przez Abonenta na wskazany w Fakturze VAT rachunek bankowy w terminie określonym w Fakturze VAT.
- Abonent zobowiązany jest do dokonywania opłat terminowo, bez względu na fakt pobrania obrazu Faktury VAT.
- Wszelkie należne opłaty przewidziane w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku Abonent może dokonywać w formie gotówkowej lub bezgotówkowej.
- W przypadku nie uiszczenia przez Abonenta opłaty w terminie określonym w Fakturze VAT, Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia usługi na rzecz Abonenta ze skutkiem natychmiastowym.
- W przypadku nie korzystania z Usługi z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operatorowi przysługuje opłata abonamentowa za pełny okres rozliczeniowy.
- Za opóźnienie w uiszczeniu opłat naliczane są odsetki ustawowe.
- W przypadku, gdy Abonent nie wskaże na dowodzie wpłaty, za jakie należności płaci, Operator ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
- Faktury VAT dostępne są w formie elektronicznej w Panelu Administracyjnym dostępnym dla Abonentów po zalogowaniu.
- Loginem Abonenta jest przyznany numer Klienta, natomiast jako hasło startowe ustalony jest numer PESEL. Zaleca się zmianę hasła po pierwszym logowaniu. W przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej jako hasło startowe ustalony jest numer paszportu.

### § 5. OGÓLNE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG

- Zabronione jest jakiegokolwiek dokonywanie zmian w przyłączu abonenckim bez wiedzy i zgody Operatora.
- Usługi świadczone przez Operatora dotyczą jedynie lokalu wskazanego w Umowie, zabronione jest korzystanie z Usług poza lokalami wskazanymi w Umowie.
- W przypadku naruszenia punktu 2 powyżej Operatorowi przysługuje Kara Umowna określona w Cenniku.
- Abonent powinien korzystać z usług w taki sposób, aby nie ograniczać możliwości Operatora w dostarczaniu Usług do innych Abonentów. W przypadku, kiedy Abonent uniemożliwia (świadomie lub nieświadomie) korzystanie z Usług innym Abonentom, Operator ma prawo ograniczyć Abonentowi dostęp do Usług.

### § 6. ZAKRES, WARUNKI TECHNICZNE ORAZ JAKOŚĆ ŚWIADCZONYCH USŁUG

- W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia: a) stały dostęp do Sieci Operatora; b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej; c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań; d) inne usługi dodatkowe wskazane w Umowie, Regulaminie lub Cenniku.
- Wstępne przyłączenie do Sieci jest zbieżne w czasie z momentem zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych. Operator zastrzega sobie jednakże możliwość aktywacji niektórych Usług Telekomunikacyjnych w terminie 48 godzin od momentu zawarcia Umowy.

### Metro Internet

- Operator zapewni świadczenie Usług dostępu do sieci Internet w sposób ciągły, przez wszystkie dni w roku i 24 godziny na dobę.
- Operator gwarantuje, że 95% czasu eksploatacji Usługi dostępu do sieci Internet, w okresie każdego roku kalendarzowego, będzie wolne od błędów i przerw na odcińku od węzła dostępowego Prowidera Internetowego.
- W przypadku wykorzystywania fragmentu połączenia lokalnego, Operator może zagwarantować ten sam poziom czasu bezawaryjności łącza, co jego dostawca Usług.
- Każdy Abonent ma dostęp do panelu administracyjnego: [www.metrointernet.pl](http://www.metrointernet.pl), do którego loguje się przy pomocy numeru Abonenta znajdującego się na Umowie oraz hasła określonego w §4 ust.17.

### Metro Telefon

- Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi połączeń głosowych VoIP w oparciu o Regulamin oraz Cennik, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika.
- Metro Telefon jest Usługą dodaną do Usługi Metro Internet.
- Usługa Metro Telefon może być świadczona jedynie za pośrednictwem Internetu, dostarczanego do Abonenta przez Operatora.
- Abonentowi zostaje przydzielony indywidualny numer dostępowy.
- Przydzielony numer nie jest własnością Abonenta i nie może stać się przedmiotem sprzedaży bądź przeniesienia na osobę trzecią, bez uprzedniej, pisemnej zgody Operatora.
- W ramach Usługi Metro Telefon Abonent uzyskuje możliwość wykonywania oraz odbierania połączeń głosowych.
- Abonent, przy podpisaniu Umowy, wybiera jeden z czterech abonamentów telefonicznych, oferowanych w ramach Usługi Metro Telefon.
- Naliczanie sekundowe impulsów odbywa się po pierwszej minucie od rozpoczęcia połączenia.
- Ceny abonamentów oraz połączeń strefowych, międzymiastowych oraz międzynarodowych zostały określone w Cenniku.
- W wyjątkowych przypadkach, z przyczyn technicznych, Operator może zmienić przydzielony numer Abonenta lub udostępnić urządzenia techniczne.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania Abonent może wystąpić z wnioskiem o przeniesienie numeru w ramach tej samej strefy numeracyjnej. Przeniesienie numeru jest bezpłatne.
- W przypadku braku możliwości technicznych Operator ma prawo odmówić przeniesienia numeru. Przeniesienie numeru, 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. W przypadku niedotrzymania terminu, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu. 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.
- Abonent może uzyskać biling wykonywanych połączeń po zgłoszeniu pisemnej dyspozycji do Operatora po zalogowaniu się do Panelu Administracyjnego.
- Zasady umieszczenia danych w spisie Abonentów:

- Abonent, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystania spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
- Dane osobowe zawarte w spisie Abonentów powinny być ograniczone do:
  - Numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;

- Nazwiska i imion Abonenta;
  - Nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci dostępnego Abonentowi – w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania – w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
  - c) Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 14 lit. b powyżej wymaga zgody Abonenta.
  - d) Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.
  - e) Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu.
15. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej lub poczty elektronicznej.

#### § 7. UDOSTĘPNIANIE SPRZĘTU

1. W przypadku instalacji internetowych, dokonywanych w domach jednorodzinnych, Operator udostępnia Abonentowi sprzęt do indywidualnego odbioru Internetu.
2. Koszt energii elektrycznej, niezbędnej do zasilania udostępnionego Abonentowi Sprzętu, ponosi Abonent.
3. Abonent jest odpowiedzialny za udostępniony Sprzęt od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu do momentu zwrotu udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora. Abonent ponosi odpowiedzialność za przekazany mu Sprzęt.
4. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu udostępnionego mu Sprzętu.
5. Klasyfikacji uszkodzenia Sprzętu, pod kątem oceny, czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona Technik Operatora przy udziale Abonenta. Operator może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
6. W przypadku zaginięcia udostępnionego Sprzętu wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów określonych w Cenniku.
7. Abonent nie ma prawa udostępnić Sprzętu osobom trzecim.
8. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego Sprzętu w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. W przypadku naruszenia powyższego obowiązku, Operator wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu, a po bezskutecznym upływie terminu wskazanego w wezwaniu może obciążyć Abonenta karą umowną zgodną z Cennikiem. Obciążenie Abonenta karą umowną we wskazanej wysokości nastąpi także w przypadku, gdy zdemontowany Sprzęt będzie uszkodzony lub zużyty w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, jeżeli Abonent ponosi za to odpowiedzialność. Zwrot sprzętu następuje na koszt Abonenta.

#### § 8. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, SPOSÓB INFORMOWANIA O AKTUALNYM CENNIKU ORAZ O KOSZTACH USŁUG SERWISOWYCH

1. Operator świadczy bezpłatnie usługi konsultacyjne przez telefon wyłącznie dla Abonentów, którzy wykupią abonament na korzystanie z Usług.
2. Usługa serwisowa w pierwszej kolejności świadczona jest telefonicznie. W przypadku stwierdzenia, że przyczyną braku dostępu do Usługi Metro Internet i Metro Telefon tkwi po stronie Operatora, wówczas awarię usuwa Technik w miejscu, gdzie zainstalowany został Sprzęt.
3. Za podłączenie oraz konsultacje techniczne, wykraczające poza zakres Umowy Operator może pobrać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. Za nieuzasadnione wezwanie Technika, w przypadku, gdy przyczyną przerwy dostępu do Usług tkwi po stronie Abonenta, Operator pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
5. Operator przeprowadza okresową kontrolę techniczną zainstalowanych urządzeń oraz stały monitoring techniczny świadczonych Usług.
6. Po zgłoszeniu wystąpienia uszkodzenia, pracownicy Operatora przystąpią do usuwania awarii, w następujących czasach reakcji:
  - a. w ciągu czterech (4) godzin, tego samego dnia, pod warunkiem, że uszkodzenie zostało zgłoszone w godzinach pracy (w godz. 8.30- 17.00);
  - b. nie wcześniej niż od godz. 8.30 do godz. 12.00 następnego dnia, jeżeli uszkodzenie zostało zgłoszone po godz. 17.00;
  - c. od godz. 8.30 do godz. 12.00 w najbliższym dniu roboczym, jeżeli uszkodzenie zostało zgłoszone podczas weekendu lub w dniu wolnym od pracy;
  - d. przez całą dobę - jeśli możliwe jest naprawienie zdalne, bez konieczności ingerencji Technika;
7. Nieprawidłowości w funkcjonowaniu usług należy zgłaszać do Operatora na numer telefonu:
  - a. +48 22 350 50 00 od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.30 - 17.00;
  - b. +48 22 350 50 00 od poniedziałku do piątku w godzinach 17.00 - 21.00 oraz w soboty, niedziele i święta w godzinach 08.30 - 21.00.
8. Operator ma prawo zlecić podwykonawcom wykonanie usług serwisowych.
9. Aktualny Cennik oraz koszty usług serwisowych są podane przez Operatora do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora oraz są dostarczane na każde żądanie Abonenta.

#### § 9. ZAWIESZENIE USŁUGI, ZMIANA ABONAMENTU

1. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony, Abonent ma możliwość zawieszenia Usługi Metro Internet na okres nie krótszy niż jeden okres rozliczeniowy (jeden miesiąc) i nie dłuższy niż 3 okresy rozliczeniowe (3 miesiące), z zastrzeżeniem, iż prawo do zawieszenia ww. Usług nie przysługuje w okresie wypowiedzenia umowy.
2. Zawieszenie Usługi powinno być zgłoszone przez Abonenta w formie pisemnej najpóźniej przedostatniego dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym rozpocznie się zawieszenie Usługi.
3. Zgłoszenie zawieszenia Usługi powinno być przesłane do Operatora w formie pisemnej z odrębnym podpisem drogą pocztową lub przez Panel Administracyjny po zaologowaniu Abonenta i musi zawierać następujące dane: imię i nazwisko Abonenta, numer Abonenta, adres instalacji, czytelny podpis oraz datę graniczną zawieszenia Usługi.
4. Za zawieszenie Usługi na wniosek Abonenta pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem.
5. Zawieszenie usługi następuje od początku pełnego okresu rozliczeniowego liczonego od daty wpływu pisemnej dyspozycji do biura Metro Internet Sp. z o.o.
6. W trakcie obowiązywania Umowy na czas nieokreślony Abonentowi mogą bezpłatnie, za pisemnym powiadomieniem Operatora, dokonywać zwiększenia lub zmniejszenia Abonamentu za Usługi: Metro Internet, Metro Telefon.
7. W oparciu o otrzymaną informację Operator przesyła do Abonenta 2 egzemplarze aneksu do Umowy.
8. Zmiana abonamentu następuje od początku pełnego okresu rozliczeniowego, liczonego od dnia wpływu podpisanego przez Abonenta aneksu do biura Metro Internet Sp. z o.o.

#### § 10. REKLAMACJE

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w przypadku:
  - a. Niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora;
  - b. Nienależytego wykonania Usługi, w tym w przypadku przerwy w dostawie Usług;
  - c. Nieprawidłowego ustalenia wysokości należności z tytułu świadczonych Usług.
2. Reklamacje mogą być składane w okresie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. W celu złożenia reklamacji Abonent powinien dostarczyć do siedziby Operatora pisemną reklamację, która powinna zawierać: imię i nazwisko Abonenta, adres instalacji, numer Abonenta, określenie przedmiotu i daty reklamacji, uzasadnienie reklamacji oraz podpis Abonenta. W przypadku braku powyższych informacji Operator wezwie Abonenta do ich uzupełnienia w terminie 14 dni, a po bezskutecznym upływie terminu reklamacje pozostawi bez rozpoznania.
4. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
5. Abonent ma prawo, w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona, skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy - Prawo telekomunikacyjne).
6. Czas awarii jest liczony od momentu jej wystąpienia.
7. 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, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

8. W przypadku, kiedy awarii lub uszkodzeniu uległy urządzenia, stanowiące własność Abonenta, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu przerw w świadczeniu Usługi. Ewentualne koszty usuwania awarii pokrywa w takim wypadku Abonent.
9. W przypadku awarii urządzeń przeznaczonych do realizacji Usług dostępu do sieci Internet oraz innych Usług, zakupionych przez Abonenta, nie podlega naliczeniu czas awarii, podczas którego Technik Operatora nie posiadał dostępu do zakupionych urządzeń.
10. W przypadku awarii urządzeń przeznaczonych do realizacji Usługi dostępu do sieci Internet oraz dostępu do Usługi Metro Telefon, zakupionych przez Abonenta od Operatora, które nastąpiły z powodu niewłaściwego korzystania z tych urządzeń przez Abonenta, Operator obciąża Abonenta pełnymi kosztami naprawy lub wymiany tych urządzeń. Czas takich awarii nie podlega reklamacji w zakresie naliczonych opłat za korzystanie z Usług dostępu do sieci Internet, świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta.

#### § 11. BEZPIECZEŃSTWO

1. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejsze osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator może podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
  - a. Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
  - b. Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zaostrzeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
3. Operator może informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Operator sprawdza i mierzy jakość Usług, oraz porównuje tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnicę:
  - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - b. informacji dotyczących faktur, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
  - c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończonych Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwiła to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
7. Operator jest uprawniony do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowaną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu Ustawy). O ile tak wskazano inaczej, Operator będzie gromadził dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. Przekazanie danych transmisyjnych rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
9. Przekazanie danych dotyczących Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Operatora o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.
10. Operator ma prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez Abonenta nowych Usług.
11. Dane transmisyjne przetwarzane dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.
12. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbogaconej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.
13. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogaconej, Operator może wykorzystać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaconą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

#### § 12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie usług telekomunikacyjnych określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie oraz przez Prawo telekomunikacyjne, Kodeks Cywilny, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub warunków Umowy i jej załączników.
2. Abonent jest odpowiedzialny za wszystkie zrealizowane usługi z jego urządzenia końcowego.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści publikacji dostępnych w sieci Internet, z wyjątkiem strony internetowej Operatora.
4. Abonent ma obowiązek zabezpieczyć swoją sieć bezprzewodową tak, aby uniemożliwić innym użytkownikom korzystanie z sieci poza lokalnie, w którym dokonana została instalacja.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, oraz w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych.
6. Karą umowną płatną jest w ciągu 30 dni od dnia pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek należności z tytułu kary umownej może być zaliczona na poczet kolejnych opłat należnych Operatorowi.

#### § 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz Umową zastosowanie mają właściwe przepisy: Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Abonent ma obowiązek informowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych osobowych, w tym adresu do korespondencji.
3. W przypadku zmiany Regulaminu lub Cennika Operator zawiadamia Abonenta z wyprzedzeniem minimum jednego miesiąca przed datą wprowadzenia zmian w życie. Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem w przypadku braku akceptacji wprowadzonych zmian.