

W związku z wyrażeniem przez Panią/Pana zainteresowania zawarciem z 4 NET S.C. Michał Woliński, Arkadiusz Rygol, Robert Drąg z siedzibą w Orzeszu przy ul. Mikołowskiej 17, NIP 635-16-61523, REGON 277846558, zwanym dalej "Dostawcą usług", wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 4310, proszę o zapoznanie się z informacją przed umową:

I. Rodzaj świadczonych Usług i Cennik

- Dostawca usług oferuje usługi Internetowe polegające na zapewnieniu transmisji danych, w tym dostępie do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej służącej do świadczenia usług oraz związane z nimi usługi dodatkowe w następujących parametrach i cenie:

Pakiety Internetowe / Super.NET	Oplata netto	Podatek VAT	Oplata brutto
Jednorazowa opłata za aktywację usługi			
- umowa na czas nieokreślony	1218.70 zł	280.30 zł	1499.00 zł
- umowa na czas określony 12 m-cy	405.69 zł	93.31 zł	499.00 zł
- umowa na czas określony 24 m-ce Super.NET 200	104.88 zł	24.12 zł	129.00 zł
- umowa na czas określony 24 m-ce Super.NET 400	81.30 zł	18.70 zł	100.00 zł
- umowa na czas określony 24 m-ce Super.NET 600	40.65 zł	9.35 zł	50.00 zł
- umowa na czas określony 24 m-ce Super.NET 800, GRACZ 900	1.00 zł	0.23 zł	1.23 zł
* Stała miesięczna opłata abonamentowa za usługę Super.NET 200			
Pobieranie 200 Mbit / Wysyłanie 100 Mbit - umowa na czas nieokreślony	95.12 zł	21.88 zł	117.00 zł
Pobieranie 200 Mbit / Wysyłanie 100 Mbit - umowa na czas określony 12 m-cy	70.73 zł	16.27 zł	87.00 zł
Pobieranie 200 Mbit / Wysyłanie 100 Mbit - umowa na czas określony 24 m-ce	54.47 zł	12.53 zł	67.00 zł
* Stała miesięczna opłata abonamentowa za usługę Super.NET 400			
Pobieranie 400 Mbit / Wysyłanie 150 Mbit - umowa na czas nieokreślony	101.63 zł	23.37 zł	125.00 zł
Pobieranie 400 Mbit / Wysyłanie 150 Mbit - umowa na czas określony 12 m-cy	77.24 zł	17.76 zł	95.00 zł
Pobieranie 400 Mbit / Wysyłanie 150 Mbit - umowa na czas określony 24 m-ce	60.98 zł	14.02 zł	75.00 zł
* Stała miesięczna opłata abonamentowa za usługę Super.NET 600			
Pobieranie 600 Mbit / Wysyłanie 200 Mbit - umowa na czas nieokreślony	109.76 zł	25.24 zł	135.00 zł
Pobieranie 600 Mbit / Wysyłanie 200 Mbit - umowa na czas określony 12 m-cy	85.37 zł	19.63 zł	105.00 zł
Pobieranie 600 Mbit / Wysyłanie 200 Mbit - umowa na czas określony 24 m-ce	69.11 zł	15.89 zł	85.00 zł
* Stała miesięczna opłata abonamentowa za usługę Super.NET 800			
Pobieranie 800 Mbit / Wysyłanie 400 Mbit - umowa na czas nieokreślony	130.08 zł	29.92 zł	160.00 zł
Pobieranie 800 Mbit / Wysyłanie 400 Mbit - umowa na czas określony 12 m-cy	105.69 zł	24.31 zł	130.00 zł
Pobieranie 800 Mbit / Wysyłanie 400 Mbit - umowa na czas określony 24 m-ce	81.30 zł	18.70 zł	100.00 zł
* Stała miesięczna opłata abonamentowa za usługę Super.NET GRACZ 900			
Pobieranie 900 Mbit / Wysyłanie 400 Mbit - umowa na czas nieokreślony	178.86 zł	41.14 zł	220.00 zł
Pobieranie 900 Mbit / Wysyłanie 400 Mbit - umowa na czas określony 12 m-cy	138.21 zł	31.79 zł	170.00 zł
Pobieranie 900 Mbit / Wysyłanie 400 Mbit - umowa na czas określony 24 m-ce	97.56 zł	22.44 zł	120.00 zł

Pakiety Internetowe / NA START PLUS HD	Oplata netto	Podatek VAT	Oplata brutto
Jednorazowa opłata za aktywację usługi			
- umowa na czas nieokreślony	1218.70 zł	280.30 zł	1499.00 zł
- umowa na czas określony 24 m-ce Pobieranie 300Mbit/ Wysyłanie 100Mbit	81.30 zł	18.70 zł	100.00 zł
- umowa na czas określony 24 m-ce Pobieranie 600Mbit/ Wysyłanie 200Mbit	40.65 zł	9.35 zł	50.00 zł
* Stała miesięczna opłata abonamentowa za usługę NA START PLUS HD.300			
Pobieranie 300 Mbit / Wysyłanie 100 Mbit - umowa na czas nieokreślony	87.80 zł	20.20 zł	108.00 zł
Pobieranie 300 Mbit / Wysyłanie 100 Mbit - umowa na czas określony 24 m-ce	47.15 zł	10.85 zł	58.00 zł
* Stała miesięczna opłata abonamentowa za usługę NA START PLUS HD.600			
Pobieranie 600 Mbit / Wysyłanie 200 Mbit - umowa na czas nieokreślony	100.00 zł	23.00 zł	123.00 zł
Pobieranie 600 Mbit / Wysyłanie 200 Mbit - umowa na czas określony 24 m-ce	59.35 zł	13.65 zł	73.00 zł

Cennik sprzętu	Oplata brutto
Router WIFI N	100.00 zł
Router WIFI AC	250.00 zł
Router WiFi AX	400.00zł
Tuner STB	420.00 zł
Pilot do Tunera / Kabel HDMI	50.00 zł
Zasilacz do tunera, routera, anteny	70.00 zł
Końcówka światłowodowa GPON mała	200.00 zł
Końcówka światłowodowa GPON duża	300.00 zł
Końcówka światłowodowa GPON AX	450.00 zł
Dzierżawa Router N	5.00 zł
Dzierżawa Router AC	10.00 zł
Dzierżawa Router AX	15.00zł

Cennik usług telewizyjnych JAMBOX	Oplata brutto
MEGA HD	67,90 zł
Wielotematyczny Super HD	77,90 zł
Wielotematyczny MEGA HD	113,00 zł
Mini HD	41,90 zł
Podstawowy HD	37,00 zł
Korzystny HD	57,00 zł
Bogaty HD	67,00 zł
Dostęp TV Smart	12,00 zł
Dzierżawa dekodera STB HD	15,00 zł
Dzierżawa dekodera STB 4K	20,00 zł
Multiroom	12,00 zł
Dostęp do TV SMART	12,00zł
Oplata aktywacyjna dekodera STB	100,00 zł

Pakiety internetowe / Super.NET w pakiecie INTERNET+TELEWIZJA	Oplata brutto
Super.NET MINI 200	59,10 zł
Super.NET MINI 600	82,10 zł
Super.NET MEGA 200	57,10 zł

Super.NET MEGA 400	67,10 zł
Super.NET MEGA 600	82,10 zł
Cennik Usług	Oplata brutto
Dzierżawa routera N	5.00 zł
Dzierżawa routera AC	10.00 zł
Dodatkowy upload 400Mbit/s	30.00 zł
Dodatkowy upload 300Mbit/s	20.00 zł
Usługa Telekomunikacyjna - obsługa (1)	od 70 zł
Zdiagnozowanie usterki po stronie urządzeń klienta	50.00 zł
Nieuzasadnione wezwanie serwisu	50.00 zł
Przeniesienie lub przerobienie instalacji dostępu do usługi	100 zł + materiał
Przeniesienie instalacji światłowodowej	300.00 zł
Konfiguracja sprzętu klienta (routera)	40.00 zł
Konfiguracja sprzętu 4net (routera)	40.00 zł
Dodatkowy punkt odbioru usługi w lokalu abonenta	100.00 zł + materiał
Czynności firmy windykacyjnej	130.00 zł
Usługa telekomunikacyjna - karna aktywacja	100.00 zł
Usługa telekomunikacyjna - zawieszanie (2)	30.00 zł
Usługa telekomunikacyjna - wznowienie	20.00 zł
Monit	20.00 zł
Rozbudowa sieci wewnętrznej klienta	wycena indywidualna
Obsługa informatyczna sieci wewnętrznej klienta	wycena indywidualna
Oplata przyłączeniowa do nowej infrastruktury	400.00 do 500.00 zł
Zakucie RJ 45 kat.5e, kat.6	10,00 zł
Obszycie gniazdka internetowego kat.5e, kat.6	20,00 zł
Kabel ETTH kat.5e UTP-1mb	3,00 zł
Rura osłonowa HDPE z pilotem - 1mb	5,00 zł
Rozwinięcie, rozłożenie, wprowadzenie rury do domu	200,00 zł
Aktywacja VOIP	250,00 zł
Numer PSTN – opłata roczna VOIP	30,00 zł

Dostawca usług oferuje Usługi na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.

Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług. Ograniczenia w dostępie lub w korzystaniu z Usług mogą wynikać z zasięgu Sieci, ograniczeń technicznych Urządzeń Końcowych, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych a także innych czynników wpływających na propagację fal radiowych.

2. Podstawową formę komunikowania się między Dostawcą usług a Abonentem korzystającym z Usługi Internetowej stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usług Internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przesyłane przez Dostawcę usług na konto pocztowe przyznane Abonentowi przez Dostawcę usług. Korespondencja może być przesyłana na inne konto pocztowe wskazane przez Abonenta.

3. Dostawca usług zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych. Dostawca usług zaleca jednocześnie dokonanie przez Abonenta zmiany hasła przypisanego do udostępnionego Abonentowi konta pocztowego.

4. W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej, Dostawca usług zaprzestanie świadczenia Usług Internetowych, a konto pocztowe oraz strona www Abonenta zostaną usunięte wraz z całą zawartością.

5. Jeżeli przez okres 5 miesięcy Abonent nie skorzysta z dostępu do konta pocztowego przyznane przez Dostawcę usług, możliwość korzystania z konta pocztowego zostanie zawieszona. Ponowna aktywacja konta pocztowego dokonywana będzie przez Dostawcę usług na wniosek Abonenta bądź też samodzielnie przez Abonenta w sposób określony przez Dostawcę usług.

6. 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 osobom Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

7. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji o których Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy usług.

8. Dostawca usług zaleca, aby Abonent we własnym zakresie dokończył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet takimi zagrożeniami jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.

9. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

W szczególności zabronione są następujące zachowania:

- naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
- rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, groźbę, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich;
- prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
- dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- 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.

10. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową Abonencką, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

11. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
- płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwaniami w świadczeniu Usług Internetowych,
- nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
- informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

II. Zawarcie Umowy Abonenckiej

1. Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo na stronie internetowej Dostawcy usług.

2. Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.

3. Umowa jest zawierana przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług w formie pisemnej.

4. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

5. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony albo na czas określony.

6. Umowa Abonencka może zostać zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu, który zostanie okazany przed zawarciem Umowy Abonenckiej.

7. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

8. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:

- nazwisko i imiona,
- adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
- numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- 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,
- zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej
- potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru, przy czym dane o których mowa w ust. 1 pkt 1) - 4) dotyczą wyłącznie osób fizycznych, zaś dane, o których mowa w ust. 1 pkt 5) - 6) - podmiotów nie będących osobami fizycznymi. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 1 pkt 1) - 4) następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.

2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

- dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej (np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie Umowy Abonenckiej),
- pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych; Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3. Dostawca usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem bądź od spełnienia dodatkowych wymagań.

4. Ponadto Dostawcy usługi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:

- 1) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
- 2) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
- 3) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu.

III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgodą na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiadanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieni oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług i zaakceptowany przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieni.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Abonenckiej Dostawca usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę usług. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Dostawcę usług.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
9. Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieni. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieni w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
- a) Opłata za instalację obejmuje doprowadzenie i montaż instalacji światłowodowej do pierwszego urządzenia końcowego Operatora w lokalu Abonenta, w miejscu wskazanym przez Abonenta.
10. Dostawca usług udostępnia Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiający jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
11. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
12. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
13. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.
14. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
15. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.
16. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieni powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
17. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
18. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.
19. Dostawca usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie. Dostawca usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę usług wymiany Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług.

IV. Opłaty

1. Za Instalację Zakończenia Sieni w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieni jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
3. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieni, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
5. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług.
6. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia Sieni, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przeniesienie do nowego lokalu zgodnie z cennikiem.
7. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
8. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany Abonentowi niniejszą informacją przed umową, a następnie wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w Biurach Obsługi Klienta.
9. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tej zmiany w życie - na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
10. Abonent uiszcza z dołu opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu. Abonament może uiścić opłatę z góry za cały okres trwania umowy na czas określony.
11. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
12. W terminie, w którym Dostawca usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
13. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Dostawca usług może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym.
14. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczania stałych opłat abonamentowych w terminie 14 dni od dnia wystawienia rachunku.
15. W przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia ich w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. Instalacja Sprzętu lub Aktywacja Usług), chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej.
16. Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
17. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług.

Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług.

18. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

V. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

1. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Informacji przedumownej stanowiącej integralną część Umowy Abonenckiej:
 - gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b. z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - gdy proponowane zmiany:
 - c. są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - d. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.
 - gdy konieczność wprowadzenia zmiany wynika z obiektywnych okoliczności, na które Dostawca usług nie miał wpływu oraz których nie mógł przewidzieć, wówczas wypowiedzenie przez Abonenta z tego powodu umowy obowiązującej na czas określony nie będzie wiązało się z koniecznością zapłaty odszkodowania lub zwrotu ulg,
 - gdy konieczność wprowadzenia zmiany wynika z wystąpienia okoliczności wskazanych w umowie na czas nieokreślony, w tym automatycznie przedłużanych na czas nieokreślony – Dostawca usług może wprowadzić zmiany wyłącznie w przypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w umowie.
2. Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.4-net.pl treść proponowanych zmian Umowy abonenckiej, w tym określonych w Informacji przedumownej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Bezwzględnie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian Umowy abonenckiej, Dostawca usług doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.
4. W przypadku braku akceptacji powyższych zmian Umowy abonenckiej Abonent może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

VI. Ograniczenie i zawieszenie świadczenia usług oraz wypowiedzenie Umowy abonenckiej z powodu opóźnienia przez Abonenta w płatności

1. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Dostawca usług może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu korzystania z transmisji danych.
2. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług albo dnia, w którym nastąpiłyby to ograniczenie, gdyby nie było to technicznie niewykonalne, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca usług niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
3. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usługi, Abonent nie zapłaci zaległych należności Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
4. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
5. Dostawca usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznowia jej świadczenie.
6. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustalą przyczyny jej zawieszenia Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia w przypadku, gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
7. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, Dostawca usług może zawiesić świadczenie tej usługi.
8. Powiadomienia o zamiarze ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi albo o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta Dostawca usług doręcza na trwałym nośniku za pomocą SMSa, pisemnie na adres korespondencyjny, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego do kontaktu, jeżeli Dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

VII. Zmiana dostawcy usług

1. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć umowę. Dostawca usługi bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązującej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowej dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1 ustawy - Prawo komunikacji elektronicznej.
2. W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia; ze zachowaniem okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia; na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z obowiązującej umowy.
3. Wypowiedzenie umowy staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
4. Zawarcie umowy z Dostawcą usługi i rozpoczęcie świadczenia usługi zostanie niezwłocznie potwierdzone Abonentowi na trwałym nośniku.

VIII. Jeżeli nie dojdzie do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie określonym w umowie z 4NET Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 ustawy - Prawo komunikacji elektronicznej.

IX. Przedłużenie umowy / zawieranie umowy

Przed automatycznym przedłużeniem Umowy zawartej na czas określony, oprócz dotychczas wskazanych w Umowie informacji, zostanie doręczona informacja o tym jak zmieniają się warunki umowy po jej przedłużeniu. Informacja o najkorzystniejszych ofertach będzie natomiast dotyczyła usług, objętych przedłużaną umową.

1. Przed zawarciem umowy Dostawca usługi doręczy Abonentowi informację o:
 - wszelkich oferowanych minimalnych poziomach jakości usługi, z uwzględnieniem parametrów istotnych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, metod ich pomiaru, treści i formy publikacji informacji oraz mechanizmów certyfikacji jakości, w tym o:
 - a) Jopóźnieniach transmisji pakietów danych, zmienności tych opóźnień, utracie pakietów danych - w odniesieniu do usług dostępu do Internetu,
 - b) czasie realizacji połączenia, prawdopodobieństwie wystąpienia nieudanego wywołania połączenia lub opóźnieniu w wywołaniu połączenia - w odniesieniu do usługi komunikacji interpersonalnej, w której dostawca kontroluje co najmniej kilka elementów sieci lub ma służącą do tego celu umowę o gwarantowaniu poziomu usług z przedsiębiorcą komunikacji elektronicznej zapewniającym dostęp do sieci;
 2. warunkach korzystania z udostępnionego przez dostawcę usług abonentowi na czas obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, zwanego dalej „wydanym urządzeniem końcowym”, w tym o związanych z tym opłatach;
 3. cenie usługi z uwzględnieniem informacji dotyczących:
- każdego z pakietów taryfowych przewidzianych umową w zakresie: rodzaju oferowanych usług, liczby jednostek rozliczeniowych dostępnych w ramach pakietu taryfowego w okresie rozliczeniowym, cen za jednostkę rozliczeniową usługi po wykorzystaniu tego pakietu oraz innych powtarzalnych opłat,
- możliwości przeniesienia niewykorzystanej w okresie rozliczeniowym liczby jednostek rozliczeniowych na kolejny okres rozliczeniowy, jeżeli opcja ta dostępna jest w umowie - w przypadku planu taryfowego obejmującego wstępnie ustaloną liczbę jednostek rozliczeniowych,
 - a. środków zapewnienia przejrzystości rachunku i monitorowania poziomu wykorzystania usługi,
 - b. numerów lub usług, które podlegają szczególnym warunkom cenowym, w tym usług z dodatkowym świadczeniem, ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie - ceny za połączenie,
 - c. ceny poszczególnych elementów umowy, jeżeli usługi lub urządzenia oferowane na podstawie tej umowy są również oferowane oddzielnie,
 - d. warunków i opłat dotyczących usług posprzedażnych, obsługi klienta i konserwacji,
 - e. sposobów uzyskania informacji na temat obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych;
 - f. warunkach rezygnacji z oferty związanej lub jej elementów;
 - g. danych osobowych, które są przekazywane przed rozpoczęciem świadczenia usługi i przetwarzane w związku z jej świadczeniem;
 - h. udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji;
 - i. sposobach inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych.

X. Rozwiązanie umowy abonentkiej

1. Dostawca usług może rozwiązać Umowę Abonentką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
 - 1) używa Sprzętu, niezgodnie z Umową Abonentką, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
 - 2) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności, jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
 - 3) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do używania innemu Abonentowi, utraci albo skradziony;
 - 4) postępuje się Urządzeniem Końcowym nie autoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 5) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
 - 6) uniemożliwia Przedstawicielowi Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
 - 7) utracił tytuł prawny do Lokalu;
 - 8) w przypadku Usług Internetowych - narusza postanowienia ust. 2 pkt. 2 i pkt. 6, przy czym zawieszenie lub rozwiązanie Umowy Abonentkiej nastąpi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania działań opisanych w ust. 2 pkt. 2 i pkt. 6;
2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonentkiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulaminy Promocji). Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.
3. Wniosek, o którym mowa w pkt. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem ze skutkiem od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
4. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
5. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
6. W okresie zawieszenia usługi Dostawcy usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się poniższe postanowienia.

XI. Zwrot sprzętu

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonentkiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu może nastąpić poprzez wysyłkę Sprzętu na adres wskazany na stronie internetowej Dostawcy usług, na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia postanowień pkt.1 Dostawca usługi wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. Dostawca Usług podejmie dwie próby żądania zwrotu sprzętu w odstępie 14 dniowym po rozwiązaniu umowy. W przypadku niezwrócenia Sprzętu pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
3. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Dostawca usług może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez Dostawcę usług w Cenniku. W takim wypadku Konsument nie będzie odrębnie obciążany karą umowną, o której mowa w ustępie poprzedzającym. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.
5. Dostawca usług informuje, iż zużyty Sprzęt nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien zostać dostarczony do Dostawcy usług, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. Realizując ten obowiązek, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia i odzysku, w tym recyklingu, zużytego Sprzętu. Na Sprzeczcie został umieszczony symbol składający się z przekreślonego, kolorowego kontenera na odpady wskazujący na selektywne zbieranie zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzeczcie. Informacja o masie Sprzętu została dołączona do Sprzętu.

XII. Przeniesienie praw i obowiązków do Umowy Abonentkiej

1. Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonentkiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Informacji przedumownej.
2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonentkiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonentkiej Dostawca usług może pobierać opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

XIII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
3. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawcy usług może pobrać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.
4. Jeżeli jest to niezbędne do zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem Usługi Internetowej Abonent, na żądanie Dostawcy usług udzieli wszelkich informacji, w szczególności dotyczących MAC adres modemu kablowego, karty sieciowej USB, rodzaju systemu operacyjnego oprogramowania zainstalowanego na komputerze oraz informacji dotyczących sprzętu podłączonego do komputera i jego konfiguracji.

XIV. Usługi serwisowe

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Dostawcy usług, emailem, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurach Obsługi Klienta. Dostawca usług zamieszcza na stronie www informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biur Obsługi Klienta są dostępne na stronie www.
3. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. 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.
5. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 8 do 20. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzeczcie,
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonentką, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
8. 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.
9. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

XV. Odpowiedzialności Dostawcy usług za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej

- Zakres odpowiedzialności Dostawcy usług z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej określają właściwe przepisy, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
- 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.
- W sytuacji określonej w pkt. 1 i 2 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
- Do okresu, za który Abonentowi przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- Przyznanie bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XV Informacji przedumownej.

Prace modernizacyjne

Dostawca zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sprzętu oraz Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nie trwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Dostawcę w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Czas trwania przerw powyżej 24 godzin traktowany jest jako Awaria.

W celu zapobiegania przypadkom przekroczenia pojemności łącza w Sieci, Dostawca usług dokonuje pomiaru oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą specjalistycznego oprogramowania. Organizacja ruchu oparta jest o mechanizmy zapewniające podział na niezależne kolejki i pozwalające w przypadku Awarii na kierowanie w pierwszej kolejności ruchu dla Usługi Telefonicznej, a następnie dla Usługi Telewizyjnej. Stosowane przez Dostawcę usługi metody pomiaru oraz organizacji ruchu nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

XVI. Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- Numer Identyfikacyjny lub adres Lokalu;
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- numer rachunku 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;
- podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź Abonentowi

W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1- 8, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania, o czym Dostawca usług powiadamia reklamującego. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

4. Reklamacja może zostać złożona ustnie, pisemnie w Biurze Obsługi Klienta lub drogą elektroniczną przesyłką pocztową lub kurierską, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, telefonicznie, w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w Biurze Obsługi Klienta Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową lub kurierską Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w terminie 14 dni od jej doręczenia. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w terminie 14 dni od jej doręczenia. Potwierdzenie reklamacji zawiera dzień złożenia reklamacji oraz jest przekazane Abonentowi na trwałym nośniku.

5. 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. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług powiadamia reklamującego.

6. Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja 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 Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Taką odpowiedź powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, zostać doręczona reklamującemu przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.

7. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

8. Spór cywilnoprawny między konsumentem a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich poprzez złożenie wniosku do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (www.uke.gov.pl).

XVII. Postanowienia przejściowe i końcowe

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie: <http://www.uke.gov.pl/bad-zwiadomy-zagrozen-w-sieci-112886>.

2. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

3. Abonent nie będący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

4. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania różnów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

6. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa komunikacji elektronicznej.

XVII. Parametry jakościowe usługi dostępu do internetu stacjonarnej.

Na faktyczne parametry osiągane na łączach internetowych we wszystkich technologiach mają wpływ najróżniejsze czynniki: wzrost obciążenia sieci w godzinach szczytu, nieplanowany wzrost aktywnych użytkowników korzystających z danej aplikacji, ilość jednocześnie korzystających użytkowników z urządzenia abonenckiego nie obsługującego danej prędkości, jednoczesne korzystanie wielu użytkowników na pojedynczym urządzeniu końcowym, instalacja na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (VPN, antywirus, firewall), wykonywanie połączenia tylko poprzez sieć Wi-Fi, podłączenie urządzenia nieprzystosowanego do obsługi danej prędkości (ROUTER, AP, KOMPUTER, TELEFON, TABLET, KONSOLA DO GIER, TV).

1. Osiągane parametry przepustowości łącza internetowego w usłudze w technologii ETTH, PON.(prędkość pobierania danych/ prędkość wysyłania danych)

SIEĆ WŁASNA ETTH I PON

WYBRANA USŁUGA	MAKSYMALNA (DEKLAROWANA)	ZWYKLE DOSTĘPNA	MINIMALNA
Super.NET200	200Mbps/100Mbps	150Mbps/80Mbps	100Mbps/50Mbps
Super.NET400	400Mbps/150Mbps	300Mbps/120Mbps	150Mbps/50Mbps
Super.NET600	600Mbps/200Mbps	500Mbps/150Mbps	200Mbps/70Mbps
Super.Net800	800Mbps/400Mbps	600Mbps/300Mbps	300Mbps/150Mbps
Super.NET GRACZ 900	900Mbps/400Mbps	800Mbps/300Mbps	400Mbit/200Mbit

2. Wpływ usługi telewizji SMART TV JAMBOX na parametry łącza dostępu do internetu:

Usługa telewizji z tunerem SMART TV wykorzystuje do 30Mbps przepustowości łącza w zależności od oglądanego kanału i jego jakości. Łącze internetowe w pakiecie z SMART TV przy jednoczesnym korzystaniu, pomniejsza się o wartość do 30 Mbps. Każdy dodatkowy tuner SMART TV w usłudze multiroom zmniejsza przepustowość łącza o kolejne do 30 Mbps.

3. Pomiar prędkości:

Mechanizm pomiaru prędkości transmisji danych dostępny jest na stronie <https://pro.speedtest.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 Abonenckiej przez Dostawcę usług. Aby prawidłowo wykonać pomiar prędkości:

1. Testuj prędkość na komputerze z kartą sieciową podłączoną do modemu kablem ethernetowym (RJ45), 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 Dostawcy usług (np. drugi komputer, tablet, telefon).

4. Upewnij się że Twoje Urządzenie końcowe nie pobiera i nie instaluje aktualizacji.

5. Wyłącz aplikacje działające w tle. 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.

7. Określenia użyte w niniejszej Informacji przedumownej mają następujące znaczenie:

1) Abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą usług;

2) Aktywacja - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakrońcu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

3) Awaria - techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej;

4) Biuro Obsługi Klienta - jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami;

5) Aplikacja elektroniczna BOK - narzędzie umożliwiające formę komunikacji elektronicznej za pośrednictwem aplikacji elektronicznej BOK

6) Cennik - zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;

7) Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakrońcu Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;

8) Konsument - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

9) Lokal - nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakrońcu Sieci;

10) Numer Identyfikacyjny - numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;

- 11) Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług w Umowie Abonenckiej;
- 12) Okres Zobowiązania - wskazany w Umowie Abonenckiej minimalny okres wymagany do skorzystania z Usługi;
- 13) Przedstawiciel Dostawcy usług - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
- 14) Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury;
- 15) Sieć - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- 16) Siła Wyższa - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne;
- 17) Sprzęt - urządzenie techniczne (np. router, modem) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką,
- 18) Umowa Abonencka - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej;
- 19) Urządzenie Końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: komputer, lub inne do podłączenia bezpośredniego lub pośredniego do Zakończenia Sieci;
- 20) Usługi - Usługi Internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- 21) Usługi Internetowe - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
- 22) Ustawa - Prawo komunikacji elektronicznej;
- 23) Usterka - techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 24) Zakończenie Sieci - sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- 25) Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

1. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (określane jako RODO) informujemy, iż:
2. administratorem Twoich danych osobowych jest 4 NET S.C Michał Woliński, Arkadiusz Rygol, Robert Drag
3. z Inspektorem ochrony danych osobowych należy kontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@4-net.pl
4. Twoje dane osobowe będą przetwarzane w celu zawarcia i wykonania zawartej z nami umowy abonenckiej do czego jesteśmy uprawnieni na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
5. dane osobowe mogą być udostępniane organom państwowym na ich zadanie na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Twoje dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej, tj. do krajów działających poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.
7. Twoje dane osobowe będą przetwarzane przez okres 10 lat od zakończenia umowy.
8. Posiadasz prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych (od 25 maja 2018), prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
9. Masz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uznasz, iż przetwarzanie Twoich danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
 2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do realizacji umowy.
 3. Twoje dane osobowe nie są przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.
10. Dostawca usług informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
 - 1) dane osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną;
 - 2) dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego lub Sprzętu;
 - 3) informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
11. Dostawca usług informuje Abonenta, iż dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, dla celów rozliczeń operatorskich oraz - na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa - dla celów marketingu Usług będą przetwarzane dane transmisyjne obejmujące m.in. dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywołanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.