



# Regulamin usługi nju światłowód

Regulamin obowiązuje od 3 października 2022 roku do odwołania.

## Definicje

Poniżej wyjaśniamy pojęcia użyte w Regulaminie oraz innych dokumentach dotyczących Usługi nju światłowód.

1. **Klient** – konsument korzystający z Usługi nju światłowód, który zawarł z nami Umowę.
2. **Aplikacja** – aplikacja mobilna, za pomocą której można m.in. uzyskać informacje dotyczące Usługi, w tym rozliczenia płatności. Za jej pomocą można zawrzeć Umowę oraz zlecać realizację dyspozycji w trakcie trwania Umowy, w tym regulować płatności.
3. **Konto Klienta** – indywidualne konto umożliwiające dysponowanie usługami, dostępne poprzez Aplikację lub na stronie [www.nju.pl/swiatlowod](http://www.nju.pl/swiatlowod).
4. **Konsument** – osoba fizyczna zamawiająca usługi lub korzystająca z nich dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
5. **My** – Orange Polska Spółka Akcyjna, Al. Jerozolimskie 160, Warszawa (02-326), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000010681; NIP 526-02-50-995.
6. **Sieć stacjonarna** – nasza sieć telekomunikacyjna, której zakończenia mają stałą lokalizację.
7. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi nju światłowód zawarta pomiędzy nami a Klientem.
8. **Usługa nju światłowód albo Usługa** – przedpłacona usługa dostępu do internetu w technologii światłowodowej polegająca na transmisji danych.

## I. Postanowienia ogólne

### § 1

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi dotyczące m.in. opłat, odpowiedzialności, reklamacji, obsługi serwisowej, bezpieczeństwa i integralności sieci.
2. Regulaminy i inne dokumenty związane z Umową oraz stosowane kodeksy dobrych praktyk dostępne są w aplikacji i na stronie [www.nju.pl/swiatlowod](http://www.nju.pl/swiatlowod). Na żądanie zgłoszone na czacie przez Klienta, który udostępnił swoje dane, przesyłamy dokumenty na adres mailowy wskazany przez Klienta.
3. Usługa nie jest dostępna w budynkach wolno stojących albo budynkach w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, stanowiących konstrukcyjnie samodzielną całość, w których są wydzielone nie więcej niż dwa lokale (mieszkalne lub użytkowe).
4. Świadczymy Usługę wyłącznie w oparciu o Sieć stacjonarną.

## II. Umowa i ogólne zasady świadczenia Usługi

### § 2

1. Warunkiem świadczenia Usługi jest założenie przez Klienta Konta Klienta oraz rejestracja. Do rejestracji wymagane jest podanie imienia, nazwiska, numeru PESEL albo nazwy i serii dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku obcokrajowca niebędącego obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu. Uzależniamy rozpoczęcie świadczenia Usługi od pomyślnego potwierdzenia przedstawionych danych. Tożsamość może zweryfikować partner techniczny. Możemy też umożliwić zdalną rejestrację przy wykorzystaniu oprogramowania analizującego dane z dokumentu potwierdzającego tożsamość i zdjęcia twarzy wykonanego przez Klienta. Zastrzegamy sobie prawo uzależnienia rozpoczęcia świadczenia Usługi od przedstawienia dodatkowych dokumentów w przypadku wątpliwości w zakresie prawdziwości lub poprawności przedstawionych danych.
2. Poprzez Konto Klienta Klient może uzyskać informacje dotyczące Usługi, w tym rozliczenia płatności. Za jego pomocą Klienci mogą zamawiać usługi oraz zlecać realizację dyspozycji w trakcie trwania Umowy, w tym regulować płatności.
3. Umowę może zawrzeć osoba pełnoletnia (ukończony 18. rok życia). Warunkiem zawarcia Umowy jest uprzednie złożenie zamówienia.
4. Momentem zawarcia Umowy jest włączenie Klienta przez partnera technicznego do Sieci stacjonarnej. Klient wybiera termin instalacji zgodnie z dostępnymi terminami (dzień i godziny) podczas zamawiania Usługi na Koncie Klienta.
5. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje po dokonaniu przez Klienta płatności.
6. Klient może wybrać spośród dwóch wariantów Umowy. Klient może się zobowiązać do realizacji przynajmniej 24 miesięcznych opłat w ramach Umowy. W takim przypadku Klient otrzyma rabat na opłacie instalacyjnej. Rabat będzie obowiązywał tylko pod warunkiem realizacji przynajmniej 24 miesięcznych opłat. W przypadku naruszenia tego warunku lub wypowiedzenia Umowy z innych przyczyn leżących po stronie Klienta przed realizacją 24 miesięcznych opłat – Klient będzie zobowiązany do zapłaty różnicy pomiędzy opłatą instalacyjną uwzględniającą udzielony rabat a opłatą instalacyjną w wysokości podstawowej.
7. Warunkiem świadczenia Usługi jest wyrażenie zgody na comiesięczne obciążanie karty płatniczej Klienta (Visa, Visa Electron, MasterCard Electronic, Maestro) oraz zapewnienie środków na karcie w kwocie nie mniejszej niż wartość zobowiązań na dzień realizacji płatności. Możemy zapewnić inne metody płatności, w szczególności BLIK oraz płatność online.
8. Mamy prawo odmówić świadczenia Usługi, jeżeli Klient ma wobec nas zaległości finansowe.
9. Jeśli w miejscu świadczenia Usługi wskazanym przez Klienta w związku z zamawianiem Usługi nie będzie warunków technicznych do jej świadczenia, Umowa nie zostanie zawarta. Zwrócimy Klientowi uiszczone przez niego opłaty. Jeżeli płatność odbyła się za pomocą karty płatniczej, zwrot nastąpi automatycznie. W przypadku innych metod płatności może być wymagana aktywność Klienta.
10. Świadczymy na rzecz Klienta Usługę nju światłowód, w ramach której zapewniamy:
  - a. przyłączenie do Sieci stacjonarnej,
  - b. usługi transmisji danych,
  - c. wypożyczenie urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi.
11. Wypożyczane urządzenie jest przystosowane do działania z naszymi usługami i powinno być wykorzystywane tylko do korzystania z naszych usług.
12. W przypadku gdy wypożyczone urządzenie będzie wadliwe, Klient powinien zgłosić usterkę poprzez czat na Koncie Klienta. Klient otrzyma numer zgłoszenia. Dokonamy wymiany sprzętu po dostarczeniu nam kompletnego urządzenia oraz podaniu numeru zgłoszenia. Nie mamy obowiązku wymiany urządzeń, które nie są wadliwe.

### § 3

1. Będziemy świadczyć Usługę we wskazanej przez Klienta lokalizacji o ile będą w niej możliwości techniczne. Wybrana lokalizacja będzie widoczna na Koncie Klienta. Informacja o możliwościach technicznych ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja może nastąpić podczas instalacji Usługi.
2. Jeśli okaże się, że nie ma możliwości technicznych do świadczenia Usługi, niezwłocznie poinformujemy o tym Klienta.
3. Na danym łączu świadczymy Usługę tylko jednemu Klientowi.

### III. Zmiany warunków umownych, odstąpienie od Umowy, zawieszenie, wygaśnięcie i wypowiedzenie Umowy

#### § 4

1. Zarówno przy Umowie na czas określony, jak i nieokreślony, możemy zmienić warunki umowne, jeżeli:
  - a. taka konieczność wynika z przyczyn od nas niezależnych, w tym siły wyższej, zmiany przepisów prawa, zmiany interpretacji przepisów przez urzędy, decyzji administracyjnych, prawomocnych orzeczeń sądowych, zakończenia świadczenia danej usługi, jeśli jest ona dostarczana przez podmiot trzeci, zmiany przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończenia albo zmiany warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne),
  - b. średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszany przez Główny Urząd Statystyczny, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie – nie więcej, niż wynika to ze wskaźnika. Opłaty możemy zmienić do 6 miesięcy od ogłoszenia wskaźnika. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat, możemy zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat, możemy je pozostawić bez zmian tylko w przypadku, gdy wcześniej nie skorzystaliśmy z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Jeśli z takiego uprawnienia skorzystaliśmy, musimy zdecydować o obniżeniu opłat, jeżeli będzie to wynikało z ww. wskaźnika. Obniżka będzie zrealizowana w sposób symetryczny do wcześniejszej podwyżki.
  - c. wprowadzamy nowe usługi, nowe funkcje usług lub udogodnienia, rozszerzamy dostępność usług na kolejne kategorie Klientów, rozszerzamy zawartość usług, np. prędkość transmisji danych do wykorzystania w ramach abonamentu, obniżamy ceny, podnosimy jakość, wprowadzamy nowe sposoby zawierania umów, kanały sprzedaży lub obsługi, wprowadzamy dodatkowe sposoby zarządzania naszą Siecią w celu zapobiegania przeciążeniom i zwiększania bezpieczeństwa,
  - d. usuwamy usługi dodatkowe, plany taryfowe lub funkcje dostępne w ramach Usługi nju światłowodów w związku z tym, że korzysta z nich nie więcej niż 3% Klientów.
  - e. ponadto, w przypadku umów na czas nieokreślony, możemy zmienić ich warunki, jeżeli dla danej usługi uzasadnia to:
    - zmiana przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończenie albo zmiana warunków umowy wiążącej nas z podmiotami trzecimi, które mają wpływ na nasze usługi (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne),
    - usunięcie usług dodatkowych, planów taryfowych lub funkcji dostępnych w ramach Usługi nju światłowodów w związku z tym, że korzysta z nich nie więcej niż 5% Klientów,
    - wzrost opłat, które musimy ponosić na rzecz podmiotów trzecich,
    - wzrost opłat, o których mowa w ustawie Prawo telekomunikacyjne – rocznej opłaty telekomunikacyjnej związanej z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji,
    - wzrost kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego wzrost obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrost stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków lub zmiana sposobu ich naliczania,
    - wzrost kursu walut,
    - wzrost cen urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wzrost kosztów ich oprogramowania, lub wzrost opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego oraz z tytułu połączenia sieci.
2. Możemy zmienić warunki umowne, doręczając Klientowi – poprzez wskazane przez Klienta sposoby komunikacji – treść proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Okres ten może być krótszy, jeśli wynika to z przepisów prawa. Podajemy również do publicznej wiadomości treść proponowanej zmiany warunków umownych.
3. W przypadku gdy proponowana zmiana warunków umownych wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, podajemy jedynie do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Okres ten może być krótszy, jeśli wynika to z przepisów prawa.
4. Informujemy o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.
5. Termin na realizację prawa do wypowiedzenia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

#### § 5

1. Klienci mogą odstąpić od Umowy albo od zmian warunków umownych, składając oświadczenie w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Termin będzie dotrzymany, jeśli oświadczenie zostanie wysłane przed upływem 14 dni. Jeśli Klient skorzysta z prawa do odstąpienia, Umowa uznana zostanie za niezawartą. W przypadku odstąpienia od zmian warunków umownych Usługa będzie świadczona na dotychczasowych zasadach. Klient może skorzystać z formularza odstąpienia dostępnego na Koncie Klienta.
2. Zawieszamy świadczenie Usługi w przypadku braku możliwości zrealizowania zapłaty za Usługę. Zawieszenie trwa maksymalnie 30 dni. Klient może w każdej chwili zapłacić za Usługę. Usługa zostanie włączona niezwłocznie po dokonaniu zapłaty. Brak płatności w ciągu 30 dni od zawieszenia jest równoznaczny z wypowiedzeniem Umowy przez Klienta.

#### § 6

1. Umowa wygasa wskutek śmierci Klienta. W dniu stwierdzenia tej okoliczności zaprzestajemy świadczenia Usługi.
2. Umowa wygasa także w przypadku, w którym w ciągu 14 dni od jej zawarcia Klient nie dokona pierwszej płatności.
3. Możemy wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez odszkodowania oraz wcześniejszego uprzedzenia, w razie:
  - a. rażącego naruszenia przez Klienta postanowień umownych lub przepisów prawa,
  - b. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od nas, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług telekomunikacyjnych.
4. Za rażące naruszenie uznajemy:
  - a. generowanie sztucznego ruchu telekomunikacyjnego, w szczególności:

- ruchu, który nie służy wymianie informacji,
  - ruchu, którego celem jest uzyskiwanie pewnej puli połączeń telekomunikacyjnych (liczby lub czasu trwania) zarówno w naszej sieci, jak i pomiędzy naszą siecią a innymi sieciami telekomunikacyjnymi,
  - ruchu służącego do automatycznego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, np.: do rozwiązań telemetrycznych w systemach monitoringu (osób, urzędów, budynków, pojazdów) oraz ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do Klienta”,
- b. kierowanie do naszej sieci telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez naszej zgody,
  - c. masową dystrybucję wiadomości SMS i/lub MMS, niebędącą standardową wymianą komunikatów, np. rozsyłanie informacji handlowej; rozsyłanie wiadomości SMS/MMS typu SPAM,
  - d. naruszenie zasad dotyczących bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług,
  - e. działania na naszą szkodę,
  - f. udostępnianie usług innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez naszej zgody.
5. Możemy wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym po wcześniejszym wysłaniu do Klienta wezwania do zaprzestania naruszeń, w razie innego naruszenia przez Klienta warunków umownych lub przepisów prawa.
  6. Możemy wypowiedzieć Umowę z miesięcznym okresem wypowiedzenia w przypadku zaniechania świadczenia Usługi.
  7. Możemy wypowiedzieć Umowę z końcem okresu rozliczeniowego w przypadku zaistnienia braku możliwości technicznych do świadczenia Usługi.
  8. W przypadku wypowiedzenia Umowy na czas określony z powodu zaprzestania świadczenia Usługi lub braku możliwości jej świadczenia mają Państwo prawo żądać od nas odszkodowania w wysokości różnicy pomiędzy opłatą instalacyjną uwzględniającą udzielony rabat a opłatą instalacyjną w wysokości podstawowej.
  9. Wypowiadając Umowę, zawiadamiamy o tym Klienta poprzez wysłanie wiadomości e-mail. Zawiadomienie Klienta, który podał nam swoje dane, może mieć dodatkowo formę SMS-a lub powiadomienia w Aplikacji.
  10. Klient może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie ze skutkiem na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego, składając dyspozycję poprzez Konto Klienta. Klient może wypowiedzieć Umowę natychmiast, jeżeli naruszamy postanowienia umowne lub przepisy prawa. W ostatnim przypadku nie będziemy uprawnieni do żądania od Klienta zapłaty różnicy pomiędzy opłatą instalacyjną uwzględniającą udzielony rabat a opłatą instalacyjną w wysokości podstawowej.
  11. Jeżeli na Koncie Klienta będą się znajdować środki pieniężne, będzie on mógł środki te samodzielnie wypłacić. Jednak mamy prawo do zamknięcia Konta Klienta po upływie 6 miesięcy od zakończenia Umowy, co będzie skutkowało brakiem możliwości wypłaty zgromadzonych środków.

#### **IV. Zobowiązania i odpowiedzialność**

##### **§ 7**

1. Zobowiązujemy się do świadczenia Usługi oraz usług dodatkowych, które Klient zamówi, albo które są świadczone w ramach miesięcznej opłaty.
2. Zobowiązujemy się świadczyć usługi zgodnie z warunkami umownymi oraz obowiązującymi przepisami prawa.
3. Za niedozwolone korzystanie z usług uznajemy w szczególności:
  - a. generowanie lub umożliwienie generowania ruchu znacznie przewyższającego ruch standardowy, w tym świadczenie usług typu „call center”,
  - b. generowanie sztucznego ruchu lub współudział w sztucznym ruchu, który w szczególności może się charakteryzować sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru, najczęściej wprowadzanym za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnych funkcjach,
  - c. umożliwianie korzystania z Usługi osobom trzecim poza miejscem świadczenia Usługi wskazanym przez Klienta na Koncie Klienta.
4. Klient jest zobowiązany do korzystania z usług zgodnie z ich przeznaczeniem, warunkami umownymi i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym:
  - a. niedokonywania prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
  - b. niepodejmowania działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci internet,
  - c. niepodejmowania działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę lub zakłócić funkcjonowanie naszych systemów,
  - d. niezwłocznego zastosowania się do wskazanych przez nas działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
  - e. przestrzegania przepisów prawa, warunków umownych, a w szczególności niedostarczania treści o charakterze bezprawnym przy korzystaniu z Usługi oraz niekorzystanie z nielegalnych usług,
  - f. zgłoszenia dotyczącego przerwy w świadczeniu Usługi w dniu, w którym Klient stwierdzi wystąpienie takiej przerwy,
  - g. zwrotu na własny koszt wypożyczonych urządzeń w ciągu 14 dni od zakończenia Umowy albo zmiany sposobu świadczenia Usługi.
5. Konsumenci mogą korzystać z usług wyłącznie w celach prywatnych.
6. Klient zobowiązany jest umożliwić nam sprawdzenie łącza w lokalizacji, w której świadczymy Usługę, jeśli będzie to konieczne do prawidłowego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie takie nastąpi w uzgodnionym z Klientem terminie.

##### **§ 8**

1. Odpowiadamy za poniesione przez Klienta szkody w związku z naruszeniem przez nas warunków umownych, w tym za przerwy w świadczeniu Usługi, jeśli wystąpiły z przyczyn leżących po naszej stronie.
2. Jeżeli nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Klient może zażądać:
  - a. zwrotu miesięcznej opłaty za tę Usługę,
  - b. kary umownej, której podstawą jest opłata miesięczna za Usługę; jej wysokość będzie proporcjonalna do liczby dni, w których występowała przerwa w świadczeniu Usługi; kara umowna przysługuje, jeżeli czas przerw trwał co najmniej 36 godzin w okresie rozliczeniowym.
3. Jeśli świadczona Usługa nie osiąga poziomu jakości, który został określony w tym regulaminie (w tym wielkości dostępnego pakietu danych, jeśli taki jest oferowany w związku z usługą dostępu do internetu), Klient może zażądać odszkodowania w wysokości szkody, którą poniósł w związku z brakiem poziomu jakości Usługi.
4. W stosunku do Konsumentów za nienależyte wykonanie Umowy uznane zostaną znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się odstępstwa od parametrów jakości usługi dostępu do internetu (w tym prędkości), wskazanych w warunkach umownych, jeśli zostanie to stwierdzone za pomocą mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej.
5. W szczególności nie odpowiadamy za:
  - a. treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
  - b. zabezpieczenia danych i oprogramowania urządzeń Klienta (np. komputerów, telefonów) przed ingerencją osób trzecich,
  - c. skutki korzystania z Usługi przez osoby trzecie, które posłużą się numerem PIN, hasłem, kodem poufnym itp. Klienta, z wyjątkiem sytuacji, gdy osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn leżących po naszej stronie,



- d. wadliwe działanie Usługi w przypadku niewłaściwego zainstalowania i używania wypożyczonych Klientowi urządzeń potrzebnych do korzystania z Usługi,
  - e. niewłaściwą jakość Usługi, której przyczyną są używane przez Klienta urządzenia, jeśli nie są to urządzenia wypożyczone przez nas w związku z zawarciem Umowy,
  - f. wadliwe działanie Usługi lub przerwy w jej świadczeniu, jeśli Klient nie dostarczy nam wypożyczonego uszkodzonego urządzenia lub nie odbierze sprawnego urządzenia,
  - g. niezgodność oprogramowania zainstalowanego na komputerze Klienta z oprogramowaniem dostarczanym lub udostępnianym przez producenta wraz z urządzeniem, które Klient kupił od Orange,
  - h. powstanie negatywnego wpływu na usługę dostępu do internetu przez inne usługi, jeżeli jest to wpływ nieunikniony, minimalny i krótkotrwały,
  - i. wpływ na jakość Usługi czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po stronie Klienta, takich jak rodzaj sprzętu komputerowego i innych urządzeń, które Klient wykorzystuje w związku z korzystaniem z Usługi, a które nie są udostępnione przez nas, np. interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp.
6. W przypadku naruszenia przez Klienta warunków umownych możemy ograniczyć lub całkowicie zawiesić możliwość korzystania z usług. Ograniczenie może polegać np. na zmniejszeniu prędkości przesyłania danych, ograniczeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z niektórych usług, zablokowaniu lub ograniczeniu dostępu do stron internetowych, w szczególności umożliwiających korzystanie z nielegalnych usług/treści.
  7. Zanim ograniczymy lub zawiesimy świadczenie Usługi, prześlemy Klientowi informację o tym zamiarze ze wskazaniem terminu, w którym Klient powinien usunąć naruszenia.
  8. Możemy także ograniczyć lub zawiesić możliwość korzystania z Usługi, jeśli występuje uzasadnione przypuszczenie, że korzystanie z Usługi odbywa się bez woli lub zgody Klienta, w szczególności powodując ryzyko powstania wysokich kosztów. Świadczenie Usług zostanie wznowione na wniosek Klienta złożony przez chat na Koncie Klienta.
  9. W przypadku niezwrócenia wypożyczonych Klientowi urządzeń we wskazanym w tym regulaminie terminie możemy obciążyć Klienta opłatą w wysokości wskazanej w tabeli.
  10. Jeśli wypożyczone Klientowi urządzenie będzie w stanie niekompletnym (brak kabli) lub uszkodzonym, możemy zobowiązać Klienta do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez uiszczenie opłat wskazanych w tabeli.
  11. Urządzenie należy do Orange Polska SA. Zapłata kary nie spowoduje przeniesienia prawa własności. Nie można tych urządzeń sprzedawać ani wypożyczać.

kara za brak terminowego zwrotu wypożyczonych urządzeń	300,00 zł
zasilacz zewnętrzny o mocy 12 V	30,00 zł
przewód optyczny	10,00 zł

12. W przypadku umożliwiania korzystania z Usługi osobom trzecim poza miejscem świadczenia Usługi wskazanym na Koncie Klienta możemy obciążyć Klienta opłatą w wysokości trzykrotności opłaty miesięcznej za każde podłączenie i za każdy rozpoczęty okres rozliczeniowy takiego podłączenia.

## V. Bezpieczeństwo i tajemnica telekomunikacyjna

### § 9

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu – w związku ze świadczoną Usługą – podejmujemy środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
2. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci, lub usług jesteśmy uprawnieni do podejmowania działań zmierzających do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności jesteśmy uprawnieni do:
  - a. natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi,
  - b. informowania podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
  - c. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
3. Ograniczenie świadczenia Usługi może w szczególności polegać na:
  - a. filtracji ruchu z określonymi adresami IP,
  - b. uniemożliwieniu połączenia z internetem,
  - c. uniemożliwieniu wykonywania niektórych lub wszystkich połączeń lub blokowaniu wybranych funkcji Usługi.
4. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi dokonujemy w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
  - a. urządzenie Klienta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników internetu, jeśli nie ma możliwości szybkiego skontaktowania się z Klientem lub jeśli Klient nie podejmie właściwych działań eliminujących zagrożenie,
  - b. urządzenie, z którym Klient chce nawiązać połączenie, zagraża bezpieczeństwu sieci lub użytkowników.
5. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia Usługi nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej Usługi.
6. Przekazujemy informacje o zagrożeniach, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych przez zwykle stosowane metody komunikowania się (np. stronę internetową, pocztę elektroniczną, telefon).
7. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantujemy przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Dołożymy należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
8. Gwarantujemy zachowanie poufności uzyskanych od Klienta danych osobowych. Informacje na temat wykorzystywania i zabezpieczania danych Klienta, przysługujących mu uprawnień i warunków korzystania z nich przedstawiamy na stronie [www.njumobile.pl/mojedane](http://www.njumobile.pl/mojedane).
9. Szczegółowe zasady przetwarzania wszystkich danych Klienta opisaliśmy w Polityce prywatności dostępnej na Koncie Klienta.
10. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez nas i opisane w Regulaminie nie wpływają na prywatność oraz ochronę danych osobowych Klienta.
11. Gromadzimy dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia, z którego korzysta Klient, w przypadku Usługi świadczonej we wskazanej przez Klienta lokalizacji.
12. W celu otrzymywania informacji i zawiadomień określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne Klient może udostępnić nam adres poczty elektronicznej.

## VI. Jakość i obsługa serwisowa

### § 10

1. Świadczymy Usługę w zakresie możliwości technicznych zgodnie z postanowieniami umownymi.
2. W ramach Usługi Klient otrzymuje dostęp do internetu w zależności od wybranej opcji prędkości :

- a. w wersji pobierania danych do 200 Mb/s i wysyłania danych do 30 Mb/s z dynamicznym adresem IP, bez limitu przesyłania danych z następującymi prędkościami:
    - pobieranie danych: prędkość maksymalna 200 Mb/s i minimalna 80 Mb/s,
    - wysyłanie danych: prędkość maksymalna 30 Mb/s i minimalna 8 Mb/s,
    - prędkości zwykle dostępne: 90% prędkości maksymalnych.
  - b. w wersji pobierania danych do 300 Mb/s i wysyłania danych do 50 Mb/s z dynamicznym adresem IP, bez limitu przesyłania danych z następującymi prędkościami:
    - pobieranie danych: prędkość maksymalna 300 Mb/s i minimalna 100 Mb/s,
    - wysyłanie danych: prędkość maksymalna 50 Mb/s i minimalna 10 Mb/s,
    - prędkości zwykle dostępne: 90% prędkości maksymalnych.
3. Prędkości zwykle dostępne Klienci mogą osiągnąć przez 70% doby, a prędkości maksymalne przez 50% doby.
  4. Jeżeli w komunikacji marketingowej pokazujemy prędkość (prędkość deklarowana), to odpowiada ona prędkości maksymalnej.
  5. Liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w Sieci stacjonarnej nie powinna przekraczać 16 uszkodzeń rocznie.
  6. Czas, w którym usuwamy uszkodzenie w Sieci stacjonarnej, nie powinien przekroczyć 50 godzin.
  7. Zasoby naszej sieci są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych może ulegać zmianie. Zależy ona od takich czynników, jak obciążenie stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału stacji nadawczej, warunków atmosferycznych, technologii czy urządzeń, z których korzysta Klient. Nie możemy zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych z uwagi na wyżej wymienione czynniki. Gospodarując zasobami sieci, bierzemy pod uwagę interes wszystkich Klientów i zasoby rozdzielamy w ten sposób, aby zapewnić każdemu z Klientów najlepszą jakość świadczonych Usługi w danych warunkach. To może wpłynąć na prędkość przesyłania danych u poszczególnych Klientów.
  8. Szczegółowe informacje na temat poszczególnych technologii i technicznych aspektów działania Usługi Klient może uzyskać na Koncie Klienta.
  9. Prędkość przesyłania danych ma wpływ na korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie. Na jakość usług, w tym prędkość dostępu do internetu, wpływ mają urządzenia, z których korzysta Klient.
  10. Korzystanie z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług jest lepsze przy większej prędkości. Im prędkość jest mniejsza, tym korzystanie z internetu jest wolniejsze. Ograniczenie prędkości np. do 64 kb/s może oznaczać brak możliwości korzystania z większości treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.
  11. Im większy jest dostępny pakiet danych, tym częściej, dłużej i w większej ilości można korzystać z internetu, w tym z treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie. Bardzo mały pakiet danych lub jego brak może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji i usług dostępnych w internecie.
  12. Jednoczesne korzystanie z usług innych niż usługa dostępu do internetu może spowolnić korzystanie z usługi dostępu do internetu z uwagi na współdzielenie zasobów Sieci telekomunikacyjnej.
  13. Skumulowany negatywny wpływ usług innych niż usługa dostępu do internetu na usługę dostępu do internetu nie stanowi pogorszenia jakości tej usługi, jeśli wpływ ten był nieunikniony, minimalny i krótkotrwały. Wpływ na jakość usług czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po stronie Klienta, takich jak rodzaj sprzętu komputerowego, interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp., nie stanowi pogorszenia jakości usługi.
  14. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej wskazywanej w komunikacji marketingowej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić albo uniemożliwić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.
  15. Prędkość maksymalną może stanowić maksymalna prędkość osiągnięta przy korzystaniu tylko z jednej Usługi lub przy korzystaniu z Usługi tylko na jednym urządzeniu albo suma prędkości osiągnięta przy korzystaniu z kilku Usług równocześnie lub suma prędkości osiągnięta przy korzystaniu z Usługi na kilku urządzeniach równocześnie.
  16. Zastrzegamy sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe) wymagającego ponownej autoryzacji.

## § 11

1. Aby zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łączy lub naszej sieci, dokonujemy pomiaru ruchu wewnątrz tych sieci oraz na stykach do innych sieci. Nasze sieci są monitorowane przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiamy procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności sieci. Stosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych możliwych parametrów jakościowych usług, ale w okresie wdrażania nowych rozwiązań może nastąpić chwilowe pogorszenie ich jakości.
2. Stosujemy automatyczne mechanizmy regulacji ruchu w naszej sieci zapobiegające przeciążeniom, nadużyciom oraz przekierowujące ruch w przypadku awarii głównych systemów czy naszych urządzeń.
3. Mechanizmy regulacji ruchu stosowane przez nas mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych usług, jednak nie mają wpływu na prywatność ani poziom ochrony danych osobowych Klienta.

## § 12

1. W ramach obsługi serwisowej zapewniamy:
  - a. przeglądy i pomiary stanu technicznego naszej sieci oraz urządzeń,
  - b. techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi, obejmującą w szczególności eliminowanie nieprawidłowości,
  - c. możliwość obsługi przez chat na Koncie Klienta, w tym:
    - uzyskiwanie informacji o usługach,
    - pomoc w zakresie zleceń związanych z Umową,
    - pomoc techniczną i możliwość zgłoszenia usterek i awarii,
    - składanie reklamacji.
2. Klient może składać zlecenia lub reklamacje przez chat bez ograniczeń czasowych, jednak realizujemy obsługę przez chat od poniedziałku do soboty w godzinach 6:00-22:00.
3. Informacje o kosztach obsługi serwisowej są określone w Cenniku. Cennik dostępny jest na Koncie Klienta.
4. Zastrzegamy sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Klienta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Klienta przez nas.

## VII. Opłaty

### § 13

1. Opłata za Usługę pobierana jest z góry za dany okres rozliczeniowy.

2. Pobieramy opłaty:
  - a. jednorazowe – związane z obsługą pojedynczego zdarzenia,
  - b. cykliczne – naliczane okresowo, a wynikające ze świadczenia przez nas usług w sposób ciągły.
3. Historię wszystkich płatności Klient może sprawdzić na Koncie Klienta.
4. Okresem rozliczeniowym będącym podstawą do rozliczenia należności za Usługę jest miesiąc. Pierwszy okres rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi. Kolejne okresy rozliczeniowe będą się rozpoczynać w dniu miesiąca odpowiadającym dacie rozpoczęcia świadczenia Usługi. W przypadku gdy takiego dnia nie będzie w danym miesiącu, okres rozliczeniowy rozpocznie się pierwszego dnia kolejnego miesiąca, a następny znowu w dniu odpowiadającym dacie rozpoczęcia świadczenia Usługi.
5. Opłaty mogą być dokonywane bezgotówkowo. Opłaty są pobierane przez nas z udostępnionej karty płatniczej albo w inny sposób, o ile taki udostępniemy. Wszystkie ceny są podane w złotych i zawierają podatek od towarów i usług (VAT), o ile nie oznaczono inaczej.

<b>Dla opcji prędkości 200Mb/s</b>	
opłaty jednorazowe:	
jednorazowa opłata instalacyjna, cena podstawowa	499,00 zł
jednorazowa opłata instalacyjna, cena promocyjna – zobowiązanie 24 mies.	50,00 zł
opłaty miesięczne:	
opłata za miesięczne korzystanie z Usługi, cena podstawowa	59,99 zł
opłata za miesięczne korzystanie z Usługi, cena promocyjna – zobowiązanie 24 mies.	39,99 zł
<b>Dla opcji prędkości 300Mb/s</b>	
opłaty jednorazowe:	
jednorazowa opłata instalacyjna, cena podstawowa	499,00 zł
jednorazowa opłata instalacyjna, cena promocyjna – zobowiązanie 24 mies.	50,00 zł
opłaty miesięczne:	
opłata za miesięczne korzystanie z Usługi, cena podstawowa	69,99 zł
opłata za miesięczne korzystanie z Usługi, cena promocyjna – zobowiązanie 24 mies.	49,99 zł

## VIII. Reklamacje

### § 14

1. Klient ma prawo do złożenia reklamacji, jeżeli:
  - a. z naszej winy nie został dotrzymany termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - b. nie wykonujemy Umowy lub wykonujemy ją nieprawidłowo,
  - c. nieprawidłowo obliczyliśmy wysokość opłat.
2. Klient może złożyć reklamację drogą elektroniczną na Koncie Klienta.
3. Potwierdzimy przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni, chyba że w tym terminie odpowiemy na reklamację.
4. Klient może złożyć reklamację nie później niż 12 miesięcy od:
  - a. ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,
  - b. dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługę lub wykonaliśmy ją w sposób nienależyty,
  - c. dnia doręczenia Klientowi rachunku zawierającego nieprawidłowe wyliczenie opłat.
5. Reklamacje złożone po upływie terminu 12 miesięcy nie będą rozpatrywane, o czym niezwłocznie poinformujemy.
6. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię, nazwisko i adres zamieszkania albo nazwę Klienta,
  - b. przedmiot reklamacji i okres, jakiego ona dotyczy,
  - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
  - d. numer usługi – dostępny na Koncie Klienta,
  - e. datę zawarcia Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia Usługi (w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług),
  - f. wysokość żądanego odszkodowania lub innej należności – w przypadku takiego żądania.
7. Brak wymienionych informacji (poza wysokością żądanego odszkodowania) może skutkować koniecznością uzupełnienia reklamacji, o czym poinformujemy Klienta, wskazując:
  - a. co należy uzupełnić,
  - b. termin, w jakim należy to zrobić – nie krótszy niż 7 dni,
  - c. informację, że reklamacja nie zostanie rozpatrzona, jeśli informacje nie zostaną uzupełnione we wskazanym terminie.
8. Zwracamy się o uzupełnienie informacji tylko wtedy, gdy będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
9. Odpowiadamy na reklamację w ciągu 30 dni od jej złożenia. Dniem złożenia reklamacji jest dzień, w którym reklamacja do nas wpłynęła.
10. W odpowiedzi zawrzemy:
  - a. nazwę komórki, która rozpatrywała reklamację,
  - b. datę złożenia reklamacji,
  - c. informację o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. informację o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie Klienta do dochodzenia swoich racji w postępowaniu sądowym, a w przypadku Konsumentów – przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - e. imię i nazwisko oraz stanowisko pracownika odpowiedzialnego za rozpatrzenie reklamacji.
11. Jeśli nie uznamy reklamacji, odpowiedź doręczymy na wskazany przez klienta adres e-mail.
12. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na nią dostarczymy e-mailem, chyba że Klient wskaże inną formę.
13. W przypadku reklamacji złożonej drogą elektroniczną potwierdzimy jej złożenie i udzielimy odpowiedzi na adres e-mail lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez Klienta środka komunikacji elektronicznej. Jeśli nie zostanie on wskazany, potwierdzimy i odpowiemy na reklamację na adres e-mail, z którego reklamacja była wysłana, lub z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, który był użyty do złożenia reklamacji. Potwierdzenie i odpowiedź prześlemy w takiej postaci i formie, aby Klient miał możliwość ich zapisania, przechowywania i odtwarzania.
14. Jeśli Klient nie otrzymał odpowiedzi na reklamację, ma on prawo żądać ponownego jej przekazania w sposób i w formie uzgodnionej z nami. Jeśli odpowiedź na reklamację jest negatywna, Klient ma prawo zażądać ponownego jej wysłania. Nie musimy jednak spełnić powyższego żądania, jeśli

z okoliczności wynika jednoznacznie, że odpowiedź została doręczona.

15. Jeśli uwzględniliśmy reklamację mającą wpływ na wysokość naliczonych opłat, wystawimy korektę rachunku. Przysługująca kwota, zgodnie z życzeniem Klienta, zostanie zwrócona na Konto Klienta zgodnie z wybraną metodą płatności w terminie 30 dni.
16. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowego uiszczenia należności za usługi niebędące przedmiotem reklamacji.

## **IX. Postanowienia końcowe**

### **§ 15**

1. Gromadzimy dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia, z którego korzysta Klient w przypadku usług świadczonych we wskazanej przez Klienta lokalizacji.
2. Spory mogące wyniknąć z realizacji Umów będą rozpatrywane przez właściwy miejscowo sąd powszechny.
3. Spory takie mogą zostać zakończone polubownie, w szczególności przed Prezesem UKE w ramach postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Adres strony internetowej: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).

### **§ 16**

Klient zobowiązany jest do poinformowania nas o każdorazowej zmianie swoich danych oraz wszczęciu wobec Klienta postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy – w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych korespondencja będzie uznawana za skutecznie doręczoną.