

WF 2034.6.2025

Umowa Nr 285/2025

netia 

Kod Projektu: 1R0177056-A01

Umowa o świadczenie usług dla Abonentów Biznesowych

Nr	1	0	0	7	/	2	5	/	U	E	Y	/	0	0	4	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

(dalej „Umowa”), zawarta pomiędzy:

Netia SA z siedzibą przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, Sąd Gospodarczy, XIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000041649, o kapitale zakładowym w wysokości 335.578.344 złotych, opłaconym w całości, NIP 526-02-05-575, REGON 011566374, dalej „Operator”, reprezentowana przez upoważnionego Przedstawiciela Operatora:

Izabela Jachimczyk - Kierownik ds. Rozwoju Relacji z Klientami Kluczowymi Sektor Administracji Publicznej

oraz

Nazwa	POWIAT PUŁTUSKI	Nr domu	11	Nr lokalu	-
Ulica	SKŁODOWSKIEJ-CURIE	Kod pocztowy	06-100	Poczta	PUŁTUSK
Miejscowość	PUŁTUSK	NIP	568-16-18-062	Numer KRS	-
REGON	130377729				
zarejestrowany w	Podmioty Utworzone z Mocy Ustawy				

dalej „Abonent”, reprezentowana przez Jana Zalewskiego – Starostę Pułtuskiego, Emilię Agatę Gąsecką – Wicestarostę Pułtuskiego wspólnie zwane „Stronami”, a każda osobno odpowiednio „Stroną”.

Adres korespondencyjny

Nazwa	Starostwo Powiatowe w Pułtusk	Nr domu	11	Nr lokalu	-
Ulica	Skłodowskiej-Curie	Kod pocztowy	06-100	Poczta	Pułtusk
Miejscowość	Pułtusk				

§1 Przedmiot Umowy

- Przedmiotem niniejszej Umowy jest określenie zasad świadczenia następującej(-ych) usług:
 - usługi telekomunikacyjne (komunikacji elektronicznej):
 - BDI**
specyfikacja usługi, szczegółowe warunki jej świadczenia oraz parametry jakościowe wskazane są w załączniku nr 1.A.1;
 - Obowiązek informacyjny względem Pracownika Kontrahenta (KRS)**
załącznik nr 5
 - Obowiązek informacyjny względem Klienta Abonenta Kupującego (CEIDG)**
załącznik nr 5

dalej każda z pozycji powyżej zwana jest samodzielnie „Usługą”, wszystkie razem „Usługami”.

- W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie głównej oraz we wskazanych powyżej załącznikach stosuje się Ogólne Warunki Świadczenia Usług dla Abonentów Biznesowych przez Netię S.A. stanowiące załącznik nr 2 do Umowy („OWŚU”) z wyłączeniem §7 OWŚU.
- Zawierając niniejszą Umowę Abonent potwierdza, że posiada wiedzę techniczną dotyczącą zarządzania Usługami oraz zabezpieczenia urządzeń wykorzystywanych do korzystania z Usług, przed dostępem (fizycznym oraz zdalnym) osób nieuprawnionych oraz zapoznał się i zobowiązuje się do przestrzegania zasad (w tym zasad bezpieczeństwa) korzystania z usług opisanych w załączniku nr 1.A. 1.2
- W ramach Umowy Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług na warunkach wskazanych w Umowie i terminowo realizować płatności za realizowane Usługi.

§2 Okres obowiązywania Umowy i Minimalny okres korzystania z Usługi

- Umowa zawarta jest na czas oznaczony:
 - 12 miesięcy, licząc od 01.01.2026 r. do 31.12.2026 r.

§3 Zasady przedłużania Umowy

Umowa po upływie okresu wskazanego w § 2 ust. 1 wygasa.

§4 PIN

Strony ustalają, że dla identyfikacji Abonenta przez Operatora stosowany będzie numer PIN:

--	--	--	--

§5 Dane kontaktowe

1. Dane kontaktowe Operatora:

Centrum Obsługi Biznesu: Infolinia: 801 801 999, e-mail: biznes@netia.pl
Dedykowany adresy do doręczeń wypowiedzeń: e-mail: biznes@netia.pl siedziba: ul. Poleczki 13 02-822 Warszawa, adres korespondencyjny: ul. Puławska 464, 02-884 Warszawa.

2. Dane kontaktowe Abonenta:

(imię i nazwisko): Grzegorz Rzepkowski
tel. kom. i/lub stacj.: 23 306-71-99
e-mail: g.rzepkowski@powiatpultuski.pl

Powyższe dane kontaktowe wykorzystywane będą przez Operatora do kontaktu w sprawach dotyczących Umowy, np. do przesyłania informacji oraz zawiadomień, w tym wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa, o ile taka informacja lub zawiadomienie nie należy wyraźnie do zakresu spraw przekazywanych innym osobom kontaktowym wskazanym w Umowie. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu email wskazanego powyżej przez cały okres obowiązywania Umowy. Strony potwierdzają, że wysłanie informacji lub zawiadomienia przez Operatora na adres email wskazany powyżej oznacza doręczenie takiej informacji lub zawiadomienia Abonentowi.

3. Osoba kont. ds. technicznych – uzgodnienie kwestii tech., czynności zmierzające do odbioru Usługi

(imię i nazwisko): Grzegorz Rzepkowski
tel. kom. i/lub stacj.: 23 306-71-99
e-mail: g.rzepkowski@powiatpultuski.pl

4. Osoba kont. ds. finansowych

(imię i nazwisko): Renata Krzyżewska
tel. kom. i/lub stacj.: 23 306-71-01
e-mail: kancelaria@powiatpultuski.pl

5. Osoba kont. upoważniona do odbioru Usługi – wymagany email

(imię i nazwisko): Grzegorz Rzepkowski

tel. kom. i/lub stacji: 23 306-71-99
e-mail: g.rzepkowski@powiatpultuski.pl

Abonent zobowiązuje się do informowania Operatora o zmianach danych osób kontaktowych.

§6 Zabezpieczenie Umowy

Operator nie zastosował zabezpieczenia roszczeń w związku ze świadczeniem Usług na podstawie niniejszej Umowy przy zawieraniu Umowy.

§7 Oświadczenia Abonenta

- Oświadczam, iż dla celów podatku od towarów i usług w rozumieniu Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2004 Nr 54 poz. 535 z późn. zm.) miejscem świadczenia usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy nie jest terytorium Polski (nie posiadam na terytorium Polski siedziby działalności gospodarczej, stałego miejsca prowadzenia działalności gospodarczej, stałego miejsca zamieszkania ani zwykłego miejsca pobytu).
- Wyrażam zgodę na wystąpienie przez Netia S.A. z siedzibą przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa oraz TK Telekom spółka z o.o. z siedzibą przy ul. Kijowskiej 10/12A, 03-743 Warszawa, do POLKOMTEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą przy ul. Konstruktorskiej 4, 02-673 Warszawa oraz CYFROWY POLSAT SPÓŁKA AKCYJNA, z siedzibą przy ul. Łubinowej 4a, 03-878 Warszawa ("Operatorów") o udzielenie informacji dotyczących moich zobowiązań oraz udostępnienie przez tych Operatorów informacji dotyczących moich zobowiązań wobec nich innym Operatorom, w celu ich wykorzystania do dokonania oceny mojej wiarygodności płatniczej.
- Żądam dostarczenia przez Operatora: treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, potwierdzenia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, zmiany danych Operatora na następujący adres poczty elektronicznej: kancelaria@powiatpultuski.pl
- e-faktura e-mail: Wyrażam zgodę na wystawianie faktur VAT z tytułu wszystkich usług świadczonych przez Operatora, (również na podstawie innych Umów) w formie elektronicznej oraz akceptuję "Zasady wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej (PDF) dla Spółek Grupy Netia". Faktury będą przesyłane jako plik w formacie PDF z adresu email: fakturabiznes@netia.pl. Adres poczty elektronicznej dla faktur VAT: kancelaria@powiatpultuski.pl
- Wyrażam zgodę na zamieszczanie w materiałach Operatora, a także na publikację w prasie i Internecie, informacji o korzystaniu przez Abonenta z Usługi, z podaniem firmy i/lub oznaczenia handlowego zawierającego firmę Abonenta.
- Wyrażam zgodę na używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego.
- Wyrażam zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną na wskazany przeze mnie adres e-mail informacji handlowych.
- Wyrażam zgodę na to, że przepisy art. 285–288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej nie będą miały do mnie zastosowania (oferta dla przedsiębiorców, o której mowa w art. 292 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej).
- Niniejszym wyrażam zgodę na to, że przepisy art. 285–288, art. 291, art. 301 ust. 1, art. 305 ust. 1 i 3 oraz art. 317 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej nie będą miały do mnie zastosowania (oferta dla przedsiębiorców, o której mowa w art. 292 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej).

§8 Postanowienia końcowe

- Integralną część Umowy stanowią załączniki wskazane w treści niniejszej umowy głównej.
- Przeniesienie przez Abonenta wszelkich praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na osobę trzecią wymaga pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody Operatora.
- Z zastrzeżeniem zdania drugiego Umowa zostaje zawarta z dniem przekazania przez Abonenta prawidłowo podpisanego egzemplarza Umowy Operatorowi, co może zostać potwierdzone poniżej przez przedstawiciela Operatora. W przypadku zawierania Umowy w formie dokumentowej lub elektronicznej z wykorzystaniem dedykowanego rozwiązania informatycznego Umowa zostaje zawarta z chwilą złożenia podpisów przez Abonenta oraz Operatora za pośrednictwem takiego rozwiązania informatycznego.
- Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają aneksu zawartego w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem, że przedłużenie terminu aktywacji Usługi o nie więcej niż 60 dni od daty wskazanej w Umowie może nastąpić na podstawie uzgodnień Stron za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- Operator ma prawo do jednostronnej zmiany technologii dostępowej służącej do świadczenia Abonentowi Usługi. Zmiana technologii dostępowej nie stanowi zmiany Umowy i następuje na podstawie jednostronnego zawiadomienia przekazanego Abonentowi przez Operatora. W przypadku, gdy w związku ze zmianą technologii dostępowej istnieje konieczność wymiany Urządzeń Abonenckich Abonent zobowiązuje się do współpracy z Operatorem w tym zakresie.
- Wykonywanie Umowy wymaga, aby Strony wymieniały się danymi osobowymi osób, którymi będą się posługiwać przy zawieraniu lub wykonywaniu Umowy (przedstawiciele swoich i swoich podwykonawców, pracowników swoich i swoich podwykonawców, jak i innych osób) (dalej zwane „Personelem”). W związku z tym Strony będą wymieniać się danymi osobowymi Personelu (przekazanie administrator do administratora). W celu wywiązania się z obowiązków informacyjnych RODO, Strona przekazująca dane osobowe Personelu („Strona przekazująca”) zobowiązuje się i jest upoważniona do przekazania Personelowi w imieniu Strony otrzymującej dane osobowe Personelu („Strona Otrzymująca”) informacji zgodne z zakresem art. 14 RODO. Obowiązek informacyjny Netia S.A. dla pracownika Kontrahenta stanowi Załącznik nr 5 do niniejszej umowy.
- Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

w imieniu Abonenta

data: _____

data: _____

w imieniu Operatora

data: _____

czytelny podpis osób upoważnionych do reprezentowania Abonenta

Podpis jest prawidłowy

Dokument podpisany przez Jan Zalewski
Data: 2025.12.31 19:56:03 CET

podpis: _____

podpis: _____

Podpis jest prawidłowy

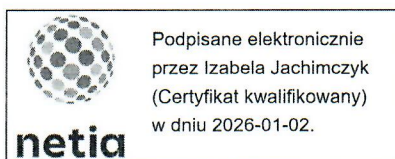
Dokument podpisany przez Emilia Agata Gąsecka
Data: 2025.12.31 12:58:04 CET

czytelny podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Operatora

podpis: _____

Data przekazania przez Abonenta do przedstawiciela Operatora prawidłowo podpisanego egzemplarza Umowy wraz załącznikami: _____

Czytelny podpis przedstawiciela Operatora potwierdzający przyjęcie od Abonenta podpisanego egzemplarza Umowy wraz z załącznikami: _____



Podpisuje z Cencert



Podpisany elektronicznie przez Jacek Godlewski 22.12.2025 14:37:34 +01'00'

**Załącznik nr 1.A.1
do umowy o świadczenie usług dla Abonentów Biznesowych**

Nr

1	0	0	7	/	2	5	/	U	E	Y	/	0	0	4	1
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Specyfikacja Usługa BDI

Usługa BDI:		Usługa dodatkowa:	
<input checked="" type="checkbox"/> VIP*	<input type="checkbox"/> Internet backup LTE		
<input type="checkbox"/> Carrier**			
<input type="checkbox"/> DC Connect***			
Osoba kontaktowa ds. technicznych, w tym upoważniona do odbioru Usługi oraz Urządzeń Abonenckich			
imię i nazwisko	telefon kontaktowy
		e-mail

*Usługa BDI VIP - dostęp do zasobów sieci Internet z pełną symetrią pasma i gwarancją pasma o przepływności od 1 Mbit/s.

**Usługa BDI VIP Carrier - dostęp do zasobów sieci Internet z pełną symetrią pasma i gwarancją pasma o przepływności od 100 Mbit/s z wyłączeniem ruchu kierowanego przez punkty styku Netii do Autonomicznego Systemu (AS) sieci Orange. Usługa w tym wariantcie wymaga protokołu BGP.

***Usługa DC Connect - dostęp do zasobów sieci Internet z pełną symetrią pasma i gwarancją pasma z miejscem instalacji w obiekcie Data Center Netii.

1. Specyfikacja techniczna

Okres korzystania z Usługi: 12 miesięcy, od 1.01.2026 r. do 31.12.2026 r.

Numer łącza	Przepustowość ¹	Urządzenie CE Operatora	Miejsce instalacji Usługi (miasto, ulica, nr domu, nr lokalu)	Numer CUPiI (w przypadku modyfikacji Usługi)	Zmiany jeśli jest bieżącym de-facto łącza	Routing BGP	Rodzaj SLA	Aktywne Monitoring ² instalacji/abonament (zł netto)	Statystyki Usługi z instalacji/abonament (zł netto)	Adresacja RIPE: Ilość/opłata miesięczna za stałą adresację IPv4 (zł netto)	Procenty BDL/VIP	Cena za księży przechwycenia przepływności nominalnej (zł netto)	Termin uruchomienia łącza	Opłata instalacyjna (zł netto)	Opłata abonamentowa za 1 Usługę (zł netto)
1.	500/500 Mb 1t/s	<input checked="" type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie	06-100 Pultusk, Skłodowskiej-Curie 11	878935307	<input type="checkbox"/> Istniejący CUPiI <input type="checkbox"/> Nowy CUPiI Nr łącza w tabeli:	Numer Systemu Autonomicznego AS-Abonament: <input type="checkbox"/> Będzie uruchomiony na etapie uruchomienia łącza <input type="checkbox"/> BGP4 <input type="checkbox"/> BGP6	<input checked="" type="checkbox"/> Komfort <input type="checkbox"/> Premium <input type="checkbox"/> Platinum	<input type="checkbox"/> Basic/ <input type="checkbox"/> Premium/ <input type="checkbox"/> Custom/ <input type="checkbox"/>	zł netto	Bez zmian	<input type="checkbox"/> Rozliczenie na zasadzie 95-percentyl ³ Przepływność maksymalna: Mbit/s ⁴ Przepływność nominalna: Mbit/s ⁴	zł netto	Kontynuacja świadczenia usługi	-	650,00

* Dane do powiadomień dla Aktywnego Monitoringu: adres e-mail: ; numer telefonu: ;

** Adres e-mail użytkownika Statystyki Usługi ;
Zmiana adresu e-mail nie wymaga zmiany Umowy i następuje poprzez przesłanie nowego adresu na skrzynkę e-mail biznes@netia.pl przez osobę kontaktową.

Dane Administratora Usługi w przypadku zamówienia usługi Statystyki Usługi:

Nazwa konta Administratora:	Ustalana na etapie aktywacji Usługi	Liczba kont:
-----------------------------	-------------------------------------	--------------	-------

Statystyki Usługi - (opcjonalnie/zależnie od typu urzędzenia CE) usługa polegająca na udostępnianiu Abonentowi danych dotyczących wysycenia łącza VPN Abonenta zbieranych przez serwer statystyk Netii.

¹ Przepustowość jest określona w warstwie pierwszej modelu ISO OSI w bitach na sekundę danego kanału transmisyjnego dedykowanego do przesyłania pakietów IP Abonenta. Jednostki przepustowości wyrażane są z użyciem przedrostków dziesiętnych Układu SI (Międzynarodowy Układ Jednostek Miar).

² Opłata za adresację IPv4 pobierana niezależnie od opłaty abonamentowej za łącze

³ Przepływność nie mniejsza niż 100 Mbit/s

⁴ Przepływność nie mniejsza niż połowa przepływności maksymalnej

2. Załączniki

1. Wskazane poniżej załączniki stanowią integralną część niniejszej Specyfikacji:

- a) Załącznik nr 1.A.1.1 - Opis Usługi;
- b) Załącznik nr 1.A.1.2 - Zasady korzystania z Usługi;
- c) Załącznik nr 1.A.1.3 - Gwarantowane Parametry Jakości Usługi;

2. Łącznie z niniejszą Specyfikacją przekazano podpisany przez Abonenta Wniosek RIPE: Tak (liczba kompletów)/ Nie

w imieniu Abonenta

data: _____

data: _____

czytelny podpis osób upoważnionych do reprezentowania Abonenta

podpis: _____

podpis: _____

w imieniu Operatora

data: _____

czytelny podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Operatora

podpis: _____

Gwarantowane Parametry Jakości Usługi do Specyfikacji Usługi BDI do Umowy o świadczenie usług Abonentom Biznesowym
Nr 1 0 0 7 / 2 5 / U E Y / 0 0 4 1
I. Postanowienia ogólne

- Postanowienia niniejszego paragrafu mają zastosowanie w przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w terminie 3 miesięcy od końca danego Okresu Rozliczeniowego, którego dotyczy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy. W pozostałych przypadkach odpowiedzialność Operatora określona jest w OWŚU, z zastrzeżeniem, że w każdym przypadku maksymalna odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do wysokości 30% opłaty abonamentowej za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło niewykonaniu lub nienależyte wykonanie Umowy.
- Za Gwarantowane Parametry Usługi uważa się:
 - Datę Aktywacji Usługi (DAU);
 - Czas Usunięcia Awarii (CUA);
 - Roczną Dostępność Usługi (RDU) lub Miesięczną Dostępność Usługi (MDU).
- Gwarantowane Parametry Usługi zdefiniowane są w ust.2, a kary umowne przysługują dla pojedynczego łącza, które uległo Awarii.
- Z tytułu niedotrzymania Gwarantowanych Parametrów Usługi Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości uzależnionej od wariantu SLA obliczona zgodnie z zasadami wskazanymi danego Gwarantowanego Parametru Usługi.
- Kara umowna obliczana jest jako wskazany procent wartości opłaty abonamentowej należnej za dane łącze w Okresie Rozliczeniowym, w którym miała miejsce Awaria.
- Operator może zamiast zapłaty kary umownej udzielić Abonentowi bonifikatę od danej opłaty abonamentowej w wysokości przysługującej Abonentowi kary umownej. W przypadku udzielenia bonifikaty w wysokości przysługującej Abonentowi kary umownej zobowiązanie Operatora do zapłaty kary umownej wygasa. Opłata abonamentowa po udzielonej bonifikacie nie może być mniejsza niż 1 zł i może być rozliczana na kilku kolejnych Rachunkach.
- Przyznanie kary umownej lub udzielenie bonifikata na warunkach i zasadach wskazanych w niniejszym dokumencie wyczerpuje odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
- W najszerszym zakresie dozwolonym przepisami prawa, odpowiedzialność Operatora inna niż określona w Umowie jest wyłączona.
- Awaria i Prace Planowe:

Osoba kontaktowa w przypadku wykonywania Prac Planowych					
imię i nazwisko	telefon kontaktowy	e-mail
Osoba kontaktowa w sprawach zgłaszania Awarii Usługi					
imię i nazwisko	telefon kontaktowy	e-mail

II. Postanowienia szczegółowe
A. Data Aktywacji Usługi

- Przez DAU rozumie się datę, do której, zgodnie z postanowieniami Umowy, Operator zobowiązał się rozpocząć świadczenie Usługi. Niedotrzymanie parametru DAU ma miejsce wtedy, gdy Operator nie aktywuje Usługi najpóźniej we wskazanej dacie.
- Dla potrzeb obliczenia kary umownej z tytułu niedotrzymania DAU opóźnienie oblicza się w dniach roboczych (od pn. do pt.) z wyłączeniem dni, gdy opóźnienie było spowodowane przez Abonenta lub osoby, za których działanie lub zaniechanie ponosi Abonent odpowiedzialność.
- Wysokość kwot kary umownej z powodu niedotrzymania parametru DAU dla każdego poziomu SLA określa poniższa tabela:

Opóźnienie DAU	Wartość kary umownej w stosunku do pierwszej opłaty abonamentowej
Do 5 dni	0 zł
6 do 10 dni	0,5% za każdy kolejny dzień opóźnienia (powyżej 5 dni)
11 do 14 dni	wartość kary umownej z poprzedniego progu + 1% za każdy kolejny dzień opóźnienia (powyżej 10 dni)
Ponad 14 dni	wartość kary umownej z poprzedniego progu + 1,5% za każdy kolejny dzień opóźnienia (powyżej 14 dni)

B. Czas Usunięcia Awarii

- Przez CUA rozumie się czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Abonenta, a momentem usunięcia Awarii przez Operatora.
- Wartość parametru CUA oraz wartość kary umownej dla określonych Poziomów SLA określa poniższa tabela:

Poziom SLA	Wartość CUA	Wartość kary umownej za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia parametru w stosunku do opłaty abonamentowej
Komfort	12 h	1,0 %
Premium	8 h	2,0 %
Platinum	<wartość negocjowana> h	<wartość negocjowana> %

C. Roczna Dostępność Usługi (parametr jakościowy obowiązuje dla poziomu Komfort)

- Przez RDU rozumie się obliczaną w określonym przedziale czasu sumaryczną liczbę godzin, kiedy dane łącze nie znajdowało się w stanie Awarii.
- RDU oblicza się dla okresu rocznego od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi w danym łączu do końca 12. pełnego Okresu Rozliczeniowego, a następnie dla kolejnych 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych. W przypadku korzystania z łącza przez okres krótszy niż 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych lub gdy kolejny okres jest krótszy niż 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych, RDU rozliczany jest proporcjonalnie za dany okres, a czas całkowity obliczany jest według rzeczywistej liczby dni/godzin korzystania z łącza.
- Dla RDU kara umowna obliczana jest od sumy opłat abonamentowych należnych Operatorowi w danym okresie.
- Parametr RDU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$RDU [\%] = \frac{\text{czas całkowity} - \sum \text{czas Awarii}}{\text{czas całkowity}} \times 100 [\%]$$

Do powyższych kalkulacji przyjmuje się:

- czas całkowity (12 pełnych Okresów Rozliczeniowych) jako ujednoczoną liczbę 365 dni w roku tj. 8 760 godzin w roku (czas całkowity);
- każda rozpoczęta godzina Awarii liczona jest jako pełna godzina Awarii.

5. Gwarantowaną wartość parametru RDU oraz wartość kary umownej określa poniższa tabela:

Poziom SLA	Wartość RDU*	Wartość kary umownej za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia parametru
Komfort	99,00%	0,17%

D. Miesięczna Dostępność Usługi (parametr jakościowy obowiązuje dla poziomu Premium / Platinum)

1. Przez MDU rozumie się obliczaną w określonym przedziale czasu sumaryczną liczbę godzin, kiedy dane łącze nie znajdowało się w stanie Awarii.
2. MDU oblicza się dla Okresu Rozliczeniowego od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi w danym łączu do końca 1 pełnego Okresu Rozliczeniowego, a następnie dla kolejnego pełnego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku korzystania z łącza przez okres krótszy niż 1 pełny Okres Rozliczeniowy lub gdy kolejny okres jest krótszy niż 1 pełny Okres Rozliczeniowy, MDU rozliczany jest proporcjonalnie za dany okres, a czas całkowity obliczany jest według rzeczywistej liczby dni/godzin korzystania z łącza.
3. Parametr MDU obliczany jest zgodnie z poniższym wzorem:

$$\text{MDU [\%]} = \frac{\text{czas całkowity} - \sum \text{czas Awarii}}{\text{czas całkowity}} \times 100 [\%]$$

Do powyższych kalkulacji przyjmuje się:

- a) czas całkowity (1 pełny Okres Rozliczeniowy) jako ujednoczoną liczbę 30 dni w miesiącu, tj. 720 godzin w miesiącu;
- b) każda rozpoczęta godzina Awarii liczona jest jako pełna godzina Awarii.

4. Gwarantowaną wartość parametru MDU oraz wartość kary umownej określa poniższa tabela:

Miesięczna Dostępność Usługi	kwota kary umownej: % miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę	
	SLA Premium	
MDU ≥ 99,00%	0,00%	
99,00% > MDU ≥ 98,30%	10,00%	
MDU < 98,30%	20,00%	
Miesięczna Dostępność Usługi	SLA Platinum	
<wartość negocjowana> %	<wartość negocjowana> %	

Nr

1	0	0	7
---	---	---	---

 /

2	5
---	---

 /

U	E	Y
---	---	---

 /

0	0	4	1
---	---	---	---

CZĘŚĆ I – Definicje

1. **Usługa BDI („Biznesowy Dostęp do Internetu”)** polega na zapewnieniu w ramach opłaty abonamentowej możliwości dostępu do sieci Internet w oparciu o łącze symetryczne oraz korzystania z innych, określonych w Umowie usług za pośrednictwem Zakończenia Sieci. Przepustowość łącza jest określona w warstwie fizycznej (L1) i zapewniona na odcinku od Urządzenia Abonenckiego do routera brzegowego. W ramach Usługi Operator utrzymuje na własnych serwerach DNS dowolną liczbę delegacji domen należących do Abonenta.
2. **Internet backup LTE** – łącze zapasowe do usługi BDI. Operator dostarcza rozwiązanie w postaci mobilnego dostępu do Internetu w oparciu o technologię 4G/LTE. Internet LTE backup do usługi BDI w lokalizacji Abonenta umożliwia automatyczne przełączenie na łącze zapasowe w przypadku awarii łącza podstawowego BDI do momentu przywrócenia połączenia z siecią Operatora dla łącza podstawowego BDI.
3. **Usługa Aktywny Monitoring** - usługa polegająca na całodobowym nadzorze przez 365 dni w roku stanu Usługi Monitorowanej.
4. **Usługa Monitorowana** - usługa BDI monitorowana w ramach Usługi Aktywny Monitoring.
5. **Adres IP** – indywidualny numer identyfikacyjny, który nadawany jest urządzeniom w Sieci IP.
6. **Adresacja IP typu PA (Provider Aggregatable)** – adresy IP należące do sieci Operatora. Mogą być przydzielone Abonentowi na czas działania usługi, nie ma możliwości ich sprzedaży/przeniesienia do innego operatora.
7. **Adresacja IP typu PI (Provider Independent)** – adresy IP należące bezpośrednio do Abonenta, które Abonent pozyskał od RIPE NCC.
8. **AS – System Autonomiczny (ang. Autonomous System)** – zbiór prefiksów (adresów sieci IP) pod wspólną administracyjną kontrolą, w którym utrzymywany jest spójny schemat trasowania (ang. *Routing Policy*).
9. **ASN** – numer AS nadawany przez RIPE NCC.
10. **Dane surowe** - wszystkie dane tekstowe, zawierające informacje o zdarzeniu, w szczególności: czas zarejestrowania zdarzenia, priorytet, czas przywrócenia, status, element infrastruktury, którego dotyczy zdarzenie, opis, czas trwania zarejestrowane przez Usługę Aktywnego Monitoringu.
11. **Dane zagregowane** - zbiór przetworzonych Danych Surowych, zsumowanych do wskazanego w specyfikacji Usługi Aktywnego Monitoringu okresu.
12. **PE** – (Provider Equipment) urządzenie komunikacyjne po stronie sieci Operatora.
13. **CE** – (Customer Equipment) urządzenie komunikacyjne w lokalizacji Abonenta.
14. **Internet** – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP.
15. **ICMP** (ang. Internet Control Message Protocol) - protokół warstwy sieciowej, wykorzystywany w diagnostyce sieci oraz monitorowaniu. Pełni przede wszystkim funkcję kontroli transmisji w sieci. Jest wykorzystywany w usługach ping oraz traceroute.
16. **IP (ang. Internet Protocol)** – protokół komunikacyjny warstwy sieciowej modelu OSI służący do komunikacji w obrębie Internetu i sieci lokalnych.
17. **LIR (Local Internet Registry)** – członek RIPE NCC uprawniony do dystrybucji na poziomie lokalnym i rejestracji zasobów w Bazie Danych RIPE.
18. **Routing BGP** – dynamiczny sposób wymiany informacji o topologii sieci IP przy wykorzystaniu Border Gateway Protocol – oprogramowania zaimplementowanego na urządzeniach sieciowych Abonenta i Operatora. Routing BGP jest niezbędny do korzystania z usług dostępu do Internetu od więcej niż jednego operatora.
19. **RIPE NCC** – regionalny rejestrator internetowy.
20. **95 percentyl** – metoda rozliczania wielkości ruchu w zakresie transmisji danych. Polega na zbieraniu informacji o wielkości ruchu na interfejsie Operatora z częstotliwością raz na 5 minut, gdzie 5% największych próbek nie będzie branych pod uwagę. Kolejna najwyższa próbka zostanie uznana za próbkę o prawidłowej wartości.
21. **SNMP** (ang. Simple Network Management Protocol) - rodzina protokołów sieciowych, wykorzystywanych do zarządzania i monitorowania urządzeniami sieciowymi za pośrednictwem sieci IP.
22. **Sponsor LIR** – usługa pozyskania i utrzymania internetowych zasobów numeracyjnych RIPE NCC na podstawie podpisanej umowy między Operatorem a Abonentem.

CZĘŚĆ II – Usługa BDI

1. Usługa BDI dostarczona jest w punkcie dostępowym w postaci portu w standardzie Ethernet na CE dostarczonym, zainstalowanym i utrzymywanym przez Operatora lub w postaci portu światłowodowego/elektrycznego w standardzie wymaganym przez Abonenta, do którego podłączone jest CE Abonenta nie utrzymywane przez Operatora. CE dostarczone przez Operatora przez cały czas świadczenia Usługi pozostaje własnością Operatora i po zakończeniu świadczenia Usługi Abonent zobowiązany jest do jego zwrotu.
2. Usługa może być zrealizowana w różnych technologiach dostępowych (optycznych i radiowych).
3. Zarządzanie CE przez Operatora obejmuje:
 - a. zdalne zarządzanie konfiguracją;
 - b. usuwanie nieprawidłowości w pracy CE;
 - c. naprawę lub wymianę uszkodzonego CE;
 - d. rozwiązywanie problemów przy pomocy wsparcia technicznego Operatora.
4. W przypadku, gdy za CE Abonenta są sieci prywatne, CE Abonenta jest odpowiedzialne za ich translację NAT na adresy z zakresu alokowanego LAN publicznego.
5. Operator w celu prawidłowego skonfigurowania usługi zapewnia adresy IP połączeniowe na czas świadczenia Usługi. Standardowo na połączenie PE – CE alokowana jest sieć prywatna /31 lub /30.
6. W ramach usługi Biznesowego dostępu do Internetu (BDI) istnieje możliwość uruchomienia protokołu BGP.
7. Jeżeli Abonent wymaga Routingu BGP dla rozgłaszania adresacji PI, to całość alokowanej sieci LAN jest za CE Abonenta.
8. W ramach usługi Operator umożliwia rozliczanie metodą wg 95 percentyla. Pasma deklarowane wyznacza przewidywane przez Abonenta wykorzystanie pasma. Pasma deklarowane określone jest w Zamówieniu jako Przepływność. Netia nie ogranicza dostępnego pasma, jeśli Abonent zadeklaruje w zamówieniu rozliczanie pasma wykorzystanego powyżej wartości deklarowanej. Operator dokonuje w takim wypadku pomiaru stopnia wykorzystania łącza. Pasma wykorzystane powyżej wartości deklarowanej w Zamówieniu jest rozliczane za każdy rozpoczęty 1

Mbps. Faktycznie wykorzystana ilość pasma w danym okresie rozliczeniowym wyliczana jest zgodnie z algorytmem 95 percentyla. Metoda 95 percentyla realizowana jest poprzez zbieranie próbek wykorzystania łącza w każdym pięciominutowym okresie (288 próbek dziennie). Mierzony jest zawsze ruch wychodzący i przychodzący, przy czym do dalszej kalkulacji brana jest zawsze próbka większa, czyli MAX (próbka_z_ruchu_wychodzącego, próbka_z_ruchu_przychodzącego). Następnie, w każdym okresie rozliczeniowym, odrzucane jest 5% próbek o najwyższej wartości obciążenia łącza, a do obliczenia faktycznie wykorzystanego pasma brana jest próbka o najwyższej wartości z pozostałych próbek, które nie zostały odrzucone.

9. Netia umożliwia świadczenie usługi Sponsor LIR. Netia na wniosek Abonenta może pośredniczyć w procedurze przyznania Abonentowi publicznych adresów PI i ASN. Pośrednictwo Operatora jako LIR następuje na podstawie odrębnej Umowy – na zasadach w niej określonych.
10. Wraz z uruchomieniem Usługi BDI, na żądanie Abonenta i po wypełnieniu przez Abonenta wniosku RIPE, Abonentowi przysługuje adresacja IP typu PA (Provider Aggregatable) pochodząca z puli Operatora. Zasady przyznawania zakresu adresacji IPv4 i IPv6 są ustalane jednostronnie przez Operatora i ograniczone polityką ustalaną przez organizację RIPE NCC.
11. Netia oświadcza, że zgodnie z regułami organizacji RIPE NCC niektóre dane Abonenta takie jak imię, nazwisko, nazwa firmy, adres, numer telefonu lub faksu, adres email zostaną przekazane do RIPE NCC. Modyfikacja tych danych jest możliwa tylko i wyłącznie za pośrednictwem Operatora.
12. Na czas trwania Umowy o świadczenie usługi BDI, w ramach oddzielnej opłaty abonamentowej wskazanej na Zamówieniu Usługi, Netia może przydzielić Abonentowi stałe, zewnętrzne adresy IPv4 typu PA. Ze względu na ograniczone zasoby adresów IPv4 typu PA, w przypadku oceny, iż wnioskowana liczba adresów przekracza potrzeby Abonenta, Operator poinformuje Abonenta o możliwości przydzielenia puli adresów mniejszej od wnioskowanej przez Abonenta. Wysokość opłaty abonamentowej związanej z udostępnieniem Abonentowi adresów IPv4 PA jest zależna od liczby przydzielonych adresów IPv4.
13. Operator pobiera opłatę z tytułu przydzielenia na rzecz Abonenta i administrowania dodatkowymi adresami IPv4 typu PA zgodnie z Cennikiem adresacji IP.
14. Netia nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne utrudnienia Abonenta związane z rozgłaszaniem adresów PA Netia pod swoim ASN (np. możliwość nieakceptowania przez innych operatorów).
15. Operator zastrzega, iż nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość przesyłanych danych/informacji do/przez Abonentów w ramach Usługi.
16. W ramach opłaty abonamentowej za Usługę BDI Operator udostępnia Urządzenie Abonenckie (CE Operatora), o ile w Specyfikacji Usługi nie wskazano inaczej.

CZEŚĆ III – Usługa Internet backup LTE

1. Usługa Internet backup LTE to dodatkowa usługa do usługi BDI. W ramach Usługi Operator zapewnia Abonentowi łącze zapasowe (backup) dla usługi BDI zrealizowane z wykorzystaniem sieci ruchomej. Operator świadczy usługę poprzez sieć krajowego operatora sieci ruchomej oraz w zakresie istniejących możliwości technicznych.
2. Usługa realizowana jest w technologii 4G/LTE, posiada gwarancję jakości usług SLA, brak limitu transmisji danych oraz stałą adresację IP sieci Operatora.
3. Usługa Internet backup LTE nie zapewnia innych niż wskazane w ust. 1 powyżej usług.
4. Operator nie świadczy Usługi na innych łączach nie dostarczonych przez Operatora, chyba że Umowa stanowi wyraźnie inaczej.
5. Usługa jest dostępna wyłącznie w Miejscu Świadczenia Usługi BDI, nie dłużej niż przez okres korzystania z Usługi BDI.
6. Do prawidłowego działania usługi konieczne jest uruchomienie przez Operatora usługi Routingu BGP na łączu udostępnionym Abonentowi. Konfiguracja sesji nastąpi na routerze zgodnie z parametrami uzgodnionymi z Abonentem, w trakcie uruchamiania Usługi.
7. Łącze zapasowe uruchamia się automatycznie w przypadku awarii podstawowego połączenia i działa do momentu przywrócenia połączenia z Siecią łącza podstawowego BDI.
8. Opłata abonamentowa za usługę łącza zapasowego jest stała i niezależna od wystąpienia sytuacji o których mowa w ust. 7.
9. W zakresie usług mobilnego dostępu do Internetu jako łącza zapasowego do usługi BDI, Operator wskazuje, że prędkości transmisji danych są deklarowanymi oraz jednocześnie szacunkowymi maksymalnymi prędkościami możliwymi do osiągnięcia w Sieci krajowego operatora mobilnego.
10. Na możliwą do osiągnięcia prędkość przesyłania danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta Abonent, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba i rodzaj aplikacji oraz zasobów w sieci Internet, z których w danym momencie korzysta użytkownik końcowy (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji jak programy antywirusowe lub programy typu firewall).
11. Zakończenie świadczenia Usługi BDI oznacza jednoczesne zakończenie świadczenia Usługi Internet backup LTE.
12. Zmiana lokalizacji lub cesja Usługi BDI oznacza jednoczesną zmianę lokalizacji lub cesję Usługi Internet backup LTE.

CZEŚĆ IV – Aktywny Monitoring – wariant Basic

1. Aktywny Monitoring Basic to dodatkowa usługa do usługi BDI. Usługa polega na monitorowaniu dostępności łącza BDI i jest realizowana poprzez wysłanie maila do Abonenta o niedostępności lokalizacji lub interfejsu/usługi. Aktywny Monitoring Basic to reakcja na zdarzenie/alarm w formie powiadomienia mailowego, którego nie można pokazać graficznie (mail do Abonenta informujący o możliwej awarii ze wskazaniem co należy zrobić, aby potwierdzić niedostępność Usługi).
2. Funkcjonalność oparta jest o działający 24/7/365 serwer statystyk monitorujący stan połączenia w zakresie dostępności Urządzeń Abonenckich (Abonent może mieć dostęp do statystyk w przypadku odrębnego zamówienia tej usługi, o ile Operator przewidział taką możliwość). Sama funkcjonalność Aktywny Monitoring Basic nie daje Abonentowi dostępu do statystyk). W przypadku braku odpowiedzi Urządzenia Abonenckiego Operator dokonuje wstępnej weryfikacji zdarzenia w zakresie awarii masowych i błędów serwera statystyk oraz przekazuje informację o zdarzeniu Abonentowi na wskazany adres email. Do realizacji tej funkcjonalności niezbędny jest router Operatora pełniący funkcję CE.
3. Monitorowanie odbywa się na podstawie pomiaru PING do routera CE Operatora. Weryfikacja odbywa się przy udziale pracy ludzi weryfikujących błędy w pomiarach.
4. Niedostępność routera CE może wynikać z wielu przyczyn, dlatego niezbędne jest przez Abonenta potwierdzenie Awarii.
5. W przypadku potwierdzenia Awarii przez Abonenta (zgłoszenie Awarii), podejmowane są przez Operatora działania zmierzające do usunięcia Awarii.

CZEŚĆ V – Aktywny Monitoring – warianty Premium i Custom

1. Usługa Aktywnego Monitoringu to nadzór 24/7/365 Usługi Monitorowanej, poprzez zdalne odczytywanie stanów Urządzeń Abonenckich, będących własnością Operatora, zainstalowanych w ramach świadczonej przez Operatora Usługi Monitorowanej.
2. Usługa polega na wdrożeniu kompleksowych i skutecznych rozwiązań zapewniających ciągłość monitorowania Usługi Monitorowanej, co zapewnia najwyższy stopień bezpieczeństwa procesów biznesowych i co przekłada się na szybką identyfikację powstałych problemów oraz ich rozwiązanie, możliwość skrócenia czasu przywrócenia systemów do poprawnego działania dzięki szybkiemu i precyzyjnemu określeniu źródła awarii oraz analizę prowadzoną przez ekspertów, dzięki którym infrastruktura informatyczna może być efektywnie zmodernizowana i skonfigurowana zgodnie z potrzebami biznesowymi.
3. W ramach aktywacji Usługi Operator wymaga potwierdzenia mailowego osoby wskazanej w specyfikacji Usługi upoważnionej do otrzymania powiadomień, poprzez odpowiedź zwrotną do Operatora.
4. W szczególności Usługa Aktywnego Monitoringu zapewnia:
 - a. monitorowanie w czasie rzeczywistym parametrów pracy urządzeń sieciowych;
 - b. gromadzenie bieżących parametrów pracy monitorowanych urządzeń dzięki wykorzystaniu protokołu SNMP;
 - c. generowanie na życzenie Abonenta raportów miesięcznych zgłoszonych Awarii z systemu CRM Operatora;
 - d. generowanie komunikatów (notyfikacja na wskazany przez Abonenta w Umowie adres e-mail) w wyniku zdarzeń i symptomów potencjalnych Awarii Usługi objętej monitoringiem oraz reagowanie na nie za pomocą zdefiniowanych przez Abonenta akcji takich jak wysłanie powiadomienia poprzez email.

Wyłącznie dla wariantu Custom Usługa Aktywnego Monitoringu zapewnia:

- a. monitorowanie parametrów SLA dla Usługi Monitorowanej w tym, gwarantowanej przepustowości i obciążenia łączy dla poszczególnych klas ruchu QoS, o ile takie parametry zawarto w Umowie o świadczenie usług dla Abonentów Biznesowych dla Usługi Monitorowanej;
 - b. nadawanie zdefiniowanych przez Abonenta nazw elementom sieciowym i łączom dla potrzeb monitoringu, raportów i wizualizacji;
 - c. graficzną wizualizację odpowiedzi monitorowanych urządzeń;
 - d. dynamiczne (w czasie rzeczywistym), graficzne wyświetlanie mapy logicznej i fizycznej topologii sieci wraz ze stanem urządzenia CE i Usługi Monitorowanej;
 - e. testowanie poprawności działania urządzenia CE i Usługi Monitorowanej;
 - f. graficzną prezentację zebranych danych w postaci wykresów tygodniowych, miesięcznych, rocznych wraz z odpowiednim wyskalowaniem w takich samych jednostkach dla każdej Usługi Monitorowanej;
 - g. generowanie komunikatów w wyniku zdarzeń i symptomów potencjalnych Awarii Usługi objętej monitoringiem oraz reagowanie na nie za pomocą zdefiniowanych przez Abonenta akcji takich jak wysłanie powiadomienia poprzez email i/lub sms (opcja dodatkowo płatna, wymagająca wyceny i podpisania stosownych dokumentów na świadczenie usług SMSC);
 - h. wysłanie trapów SNMP lub uruchomienie lokalnego/zdalnego programu lub skryptu (opcja);
 - i. wizualizację udostępnionej infrastruktury na mapie konturowej Rzeczypospolitej Polskiej wraz z bieżącą sygnalizacją stanu wszystkich Lokalizacji jako sprawne/niesprawne/Prace Planowe (np. poprzez zmianę koloru);
 - j. zapewnienie dostępu do interfejsu Usługi Aktywnego Monitoringu dla co najmniej 5 Administratorów Abonenta, z zapewnieniem gradacji uprawnień dla Administratorów umożliwiającą dostęp do wszystkich lub wybranych lokalizacji;
 - k. nadawanie/zmianę uprawnień Administratorów Usługi Aktywnego Monitoringu przez upoważnionych pracowników Operatora;
 - l. możliwość dostępu do interface Usługi Aktywny Monitoring z każdej lokalizacji, jak też zdalnie z Internetu (uzależnione od zakresu Usługi Monitorowanej);
 - m. zapewnienie dostępu do interface Usługi Aktywny Monitoring z urządzeń pracujących w systemach Windows, Linux, IOS i Android.
5. Aktywny Monitoring składa się ze zróżnicowanych zakresom i ceną wariantów: Premium oraz Custom.

W przypadku wariantu Premium, Operator definiuje określoną liczbę funkcjonalności wymienioną w poniższej tabeli. Zakres oraz cena dla wariantu Custom, są ustalane indywidualnie, na podstawie wcześniejszego wywiadu z Abonentem i szczegółowym określeniem wymagań, dotyczących dostarczenia i utrzymania Usługi w tym wariantcie.

Lp.	pozycja / funkcjonalność	wariant Premium	wariant Custom
1	wspierane technologie / powiązane produkty Netii	BDI/IPVPN MPLS/IPVPN Sec/Biznes VPN	BD/IPVPN MPLS/IPVPN Sec/Biznes VPN, oraz każda inna usługa, dostarczana w warstwie L2 i/lub L3 po uzyskaniu pozytywnej opinii Operatora
2	"SD-WAN Ready" / wspierane urządzenie / Vendor	Cisco / Fortinet	Cisco / Fortinet
3	pozostałe technologie / wspierane urządzenia / Vendor	Cisco / Juniper / Fortinet / Huawei	Cisco / Juniper / Fortinet / Huawei / Nokia oraz inne po uzyskaniu pozytywnej opinii Operatora
4	Rodzaj monitorowanych interfejsów	jeden Interfejs WAN	jeden Interfejs WAN/LAN oraz dodatkowe interfejsy po uzyskaniu pozytywnej opinii Operatora
5	Rodzaj monitorowanych danych	aktywność łącza (up/down) / dane dostarczone po protokole ICMP	wysycenie / aktywność łącza (up/down) / dane dostarczone po protokole ICMP oraz inne dane dostępne z wykorzystaniem protokołu SNMP (po uzyskaniu pozytywnej opinii Operatora)

6	Raport z systemu monitoringu	nie	tak
7	Raport z systemu CRM Operatora	tak**	tak
8	Dedykowany raport dla Abonenta*	tak, szczegółowe dane o zdarzeniach	tak, szczegółowe dane o zdarzeniach
9	Raport - Retencja danych - DANE SUROWE	maks. 30 dni	ind.
10	Raport - Retencja danych - DANE ZAGREGOWANE	maks. 360 dni	ind.
11	Dashboard dla Abonenta końcowego (graficzny interfejs)	brak	dedykowany interfejs z platformy Zabbix
12	Monitoring proaktywny (notyfikacje do Abonenta oraz kontakt, po przekroczeniu parametrów)	tak	tak
13	Rejestracja awarii w CRM Operatora	Inicjuje Operator	Inicjuje Operator
14	Możliwość samodzielnej rejestracji i bieżącej informacji o statusie awarii	tak, ale wyłącznie za pośrednictwem infolinii lub komunikacji mailowej	tak, ale wyłącznie za pośrednictwem infolinii lub komunikacji mailowej
15	Notyfikacja dotycząca obsługiwanej awarii - mail	tak, bezpośrednio na adres mailowy, wskazany przez Abonenta (po którym następuje kontakt Operatora z Abonentem)	tak, bezpośrednio na adres mailowy, wskazany przez Abonenta (po którym następuje kontakt Operatora z Abonentem)
16	Notyfikacja dotycząca obsługiwanej awarii - sms	brak	tak, bezpośrednio na numer telefonu, wskazany przez Abonenta, warunek - konieczność zamówienia przez Abonenta usługi SMSC Operatora (dodatkowy koszt)
17	Konsultacja zdalna pracowników Operatora (w liczbie RBH, niewykorzystane godziny nie przechodzą na kolejny okres)	1	1

* w przypadku danych, eksportowanych z systemu Zabbix, mamy do czynienia z przeglądem zdarzeń a nie czystą formą raportu, prezentowaną w postaci np. prezentacja PDF

**opcjonalnie, płatne, na wyraźne życzenie Abonenta

CZEŚĆ VI – Opis funkcjonalności Statystyki Usługi

1. Statystyki Usługi świadczone są jako dodatkowa funkcjonalność do usługi głównej BDI.
2. Do realizacji tej funkcjonalności niezbędny jest Ruter CE zarządzany przez Operatora.
3. Dane techniczne są zbierane i przetwarzane przez Serwer Statystyk.
4. Statystyki Usługi są prezentowane w formie tabel i wykresów pod adresem <https://statystyki.netia.pl>.
5. Operator przydziela Abonentowi unikalny login i hasło. Abonent zobowiązuje się do zmiany hasła podczas pierwszego logowania.
6. Abonent zobowiązuje się nie udostępniać loginu i hasła osobom trzecim.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem loginu i hasła osobie trzeciej.
8. W ramach Statystyki Usługi udostępniane są m. in. następujące parametry:
 - a. dostępność na poziomie interfejsu (na podstawie pomiaru PING);
 - b. wykorzystanie Przepływności.
9. W okresie wykonywania prac planowych dotyczących Serwera Statystyk: (1) nie będą zbierane statystyki, nie oznacza jednak niedostępności usług BDI; (2) nie działają usługi wykorzystujące zbierane statystyki np. Aktywny Monitoring, co nie oznacza niewykonania lub nienależytego wykonania danej Usługi.

Nr	1	0	0	7	/	2	5	/	U	E	Y	/	0	0	4	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Podstawowe zasady bezpiecznego korzystania z Usługi

1. Konsekwencją korzystania z Internetu z użyciem publicznego IP może być wzrost zagrożenia atakiem wirusów i innych niepożądanych programów. Operator zastrzega, iż nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych/informacji oraz awarię sprzętu lub systemu Abonenta. Właściwe zabezpieczenie dostępu do zasobów Abonenta leży po stronie Abonenta.
2. Operator zastrzega, iż nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość przesyłanych danych/informacji do/przez Abonentów w ramach Usługi dostępu do Internetu.
3. Infrastruktura sieciowa Abonenta oraz urządzenia końcowe użytkowników (dalej „Urządzenia”) służące do korzystania z Usługi powinny być zabezpieczone w celu uniknięcia dostępu fizycznego i zdalnego osób trzecich do Usługi.
4. Urządzenia końcowe nie powinny być dostępne bezpośrednio z sieci Internet, w szczególności powinny korzystać z translacji adresów sieciowych (NAT). Na routerach sieciowych realizujących funkcję NAT nie powinny być skonfigurowane przekierowania portów pozwalające na dostęp do Urządzeń bezpośrednio z sieci Internet.
5. Dostęp do Urządzeń powinien być zabezpieczony, co najmniej „mocnymi” i niestandardowymi hasłami (co najmniej: 12 znaków, kombinacja wielkich liter, małych liter, cyfr i symboli i jednocześnie nie jest to hasło słownikowe).
6. Urządzenia służące do korzystania z Usługi powinny znajdować się w wydzielonej za pomocą VLAN-ów sieci lokalnej.
7. Dostęp do Urządzeń z Internetu powinien być wyłączony lub jeśli nie jest to możliwe powinny być ograniczony wyłącznie do wybranych hostów i realizowany za pośrednictwem bezpiecznych protokołów sieciowych (https, ssh itp.).
8. Operator zaleca, aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swoich urządzeń końcowych przed zagrożeniami z sieci Internet, takimi jak m.in. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania i stałej jego aktualizacji.
9. Abonent zobowiązany do zabezpieczania przed nieuprawnionym użyciem, przez niepowołane podmioty, udostępnionych przez nas haseł, loginów i innych danych umożliwiających korzystanie z Usługi.
10. Operator zaleca wyłączenie nieużywanych usług sieciowych oraz interfejsów - im mniej funkcjonalności jest włączonych, tym mniejsza liczba potencjalnych wektorów ataku.
11. Operator zaleca regularne szkolenie, podnoszenie kompetencji w celu ciągłej aktualizacji wiedzy i zwiększania świadomości w zakresie najlepszych praktyk i procedur, co ma bezpośredni wpływ na bezpieczeństwo sieci Abonenta.
12. Rekomendacje w zakresie zabezpieczania infrastruktury sieciowej znajdują się na stronie: <https://www.netia.pl/pl/srednie-i-duze-firmy/produkty/internet-dla-firm/netia-bdi>

Zasady korzystania z adresacji IP

1. Abonent zobowiązuje się do niekorzystania z adresacji IP w sposób naruszający przepisy prawa lub szkodzący innym użytkownikom Sieci. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie nielegalne lub szkodliwe działania, jakie podejmowane są z wykorzystaniem przydzielonej Abonentowi adresacji IP.
2. W razie naruszenia przepisów lub niewłaściwego wykorzystania adresów IP, które powodują zagrożenie bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług Operator ma prawo do natychmiastowej blokady całego ruchu wychodzącego i przychodzącego z adresu IP do momentu wyeliminowania problemów po stronie Abonenta, a także do wszczęcia przeciwko Abonentowi postępowań prawnych w celu ochrony swoich praw lub praw innych użytkowników Sieci. Niewłaściwe wykorzystanie adresów IP obejmuje wszelkie nadużycia, których źródłem są elementy sieciowe identyfikowane za pomocą przydzielonej adresów IP w tym m.in. skanowanie sieci, rozsyłanie informacji typu spam, próby przełamania zabezpieczeń innych użytkowników sieci, rozsyłanie nielegalnego oprogramowania, infekcja urządzenia złośliwym oprogramowaniem, komunikacja z serwerami C&C, jak również pojawienie się adresacji w ramach ogólnodostępnych list ze złośliwymi elementami sieci jak, np. listy RBL, listy CERT itp. Abonent zobowiązuje się do podjęcia działań niezbędnych do rozwiązania problemu oraz do pokrycia ewentualnych kosztów związanych z taką blokadą.
3. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Operatorem w zakresie obsługi nadużyć popełnionych za pomocą infrastruktury telekomunikacyjnej Abonenta lub niewłaściwego wykorzystania adresów IP w szczególności rozsyłania spamu lub wirusów, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, wszelkich ataków na infrastrukturę innych użytkowników sieci (np. ataki DoS, DDoS i inne). Abonent ponosi pełną odpowiedzialność finansową za wszelkie szkody powstałe w wyniku nadużyć związanych z adresacją, w tym za koszty związane z usunięciem adresów IP list blokujących wymienionych w ust.2 powyżej. Operator ma prawo do obciążenia Abonenta pełnymi kosztami związanymi z „odblokowaniem” adresów IP. Operator ma prawo do zablokowania dostępu do adresów IP aż do czasu uregulowania wszelkich należności przez Abonenta.

Ogólne Warunki Świadczenia Usług dla Abonentów Biznesowych

§1

Zakres Regulaminu

1. Ogólne Warunki Świadczenia Usług dla Abonentów Biznesowych określają zakres i warunki świadczenia Abonentom usług, w szczególności usług komunikacji elektronicznej przez Operatora.
2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta przez Operatora określa Umowa oraz Zamówienie.
3. W przypadku wątpliwości interpretacyjnych pierwszeństwo przysługuje umowie głównej oraz specyfikacji danej Usługi zawartej w załączniku nr 1 do Umowy, a następnie niniejszym Ogólnym Warunkom Świadczenia Usług dla Abonentów Biznesowych.

§2

Definicje

Abonament (również „Opłata abonamentowa”)	- wskazana w Umowie opłata za Usługę świadczoną przez Operatora przez jeden Okres Rozliczeniowy;
Abonent	- podmiot nie będący konsumentem, a w przypadku mikroprzedsiębiorcy, małego przedsiębiorcy lub organizacji pozarządowej, podmiot, który wyraził zgodę zgodnie z art. 292 Ustawy;
Awaria	- przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, Nadużyciem Telekomunikacyjnym, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora, Pracami Planowymi lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta, w tym: a) nieprawidłowym działaniem infrastruktury udostępnionej Operatorowi przez Abonenta w celu świadczenia Usługi; b) brakiem zasilania energią elektryczną urządzeń w lokalizacji Abonenta; c) brakiem dostępu do pomieszczeń Abonenta. Granicą odpowiedzialności Operatora jest interfejs udostępnionego Urządzenia Abonenckiego lub Zakończenia Sieci, jeśli nie udostępniono Urządzenia Abonenckiego.
Centrum Obsługi Biznesu	- jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonenta, w szczególności osobiście, w wybranych przez Operatora lokalizacjach, za pośrednictwem połączeń telefonicznych (0801 801 999 lub 22 715 02 00) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (biznes@netia.pl);
Kaucja	- kwota wpłacana przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie obowiązywania Umowy w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług i innych należności;
Limit kredytowy	- określona w Umowie kwota dotycząca pojedynczej Usługi, której przekroczenie przez Abonenta w zakresie Usługi w danym Okresie Rozliczeniowym będzie uprawniało Operatora do podjęcia działań wskazanych w niniejszym dokumencie Ogólne Warunki Świadczenia Usług dla Abonentów Biznesowych;
Lokal	- nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Potencjalny Abonent zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
Łącze	- część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łącząca Zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora;
Miejsce Świadczenia Usługi	- w przypadku usługi świadczonej w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej adres zainstalowania przez Operatora Zakończenia Sieci;

<p>Minimalny okres korzystania z Usługi („Okres Minimalny”) Nadużycie Telekomunikacyjne</p>	<ul style="list-style-type: none"> - o ile w specyfikacji Usługi nie wskazano inaczej, okres 24 miesięcy obowiązywania Umowy w zakresie danej Usługi rozpoczynający się od daty aktywacji lub modyfikacji danej Usługi (lokalizacji w ramach Usługi); - świadczenie lub korzystanie z Usług, lub Urządzeń Abonenckich niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest w szczególności wyrządzenie szkody Operatorowi lub użytkownikowi końcowemu, lub osiągnięcie nienależnych korzyści;
<p>Okres Rozliczeniowy</p>	<ul style="list-style-type: none"> - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku;
<p>Operator</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Netia SA, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, z którą Abonent może się skontaktować za pośrednictwem Centrum Obsługi Biznesu;
<p>OWŚU (również „Ogólne Warunki B2B”) PIN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - niniejsze Ogólne Warunki Świadczenia Usług dla Abonentów Biznesowych przez Netię S.A. będące integralną częścią Umowy; - poufny ciąg cyfr znany wyłącznie Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta;
<p>Prace Planowe</p>	<ul style="list-style-type: none"> - działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi;
<p>Rachunek</p>	<ul style="list-style-type: none"> - dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora, w szczególności faktura, faktura elektroniczna, nota księgową.
<p>Sieć Operatora Umowa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług; - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem obejmująca również załączniki wskazane w tekście Umowy;
<p>Urządzenie Abonenckie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - urządzenie telekomunikacyjne wraz z akcesoriami (np. pilot, kabel, zasilacz) udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi;
<p>Usługa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - świadczona przez Operatora usługa komunikacji elektronicznej wraz z opcjami dodatkowymi lub Usługa Dodatkowa, lub Usługa Odrębna;
<p>Usługa Dodatkowa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - dodatkowo płatna (zgodnie z cennikiem lub indywidualną wyceną Operatora) usługa niebędąca usługą komunikacji elektronicznej zamówiona zgodnie z dyspozycją Abonenta złożoną w Zamówieniu przyjęta przez Operatora do realizacji. Wykaz aktualnie dostępnych usług dodatkowych Operator udostępnia na każde żądanie Abonenta.
<p>Usługa Odrębna</p>	<ul style="list-style-type: none"> - świadczona przez Operatora na podstawie Umowy usługa niebędąca usługą komunikacji elektronicznej;
<p>Ustawa Zakończenie Sieci</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej; punkt Sieci Operatora zlokalizowany w pomieszczeniu Abonenta przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi stacjonarnej;
<p>Zaliczka</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kwota wpłacana w trakcie trwania Umowy na poczet najbliższego Rachunku w celu zabezpieczenia należności z tytułu korzystania z Usług;
<p>Zamówienie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - przyjęte do realizacji przez Operatora za pośrednictwem Centrum Obsługi Biznesu, zlecenie Abonenta dotyczące świadczenia usług
<p>Zawieszenie Usługi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności opcji dodatkowych lub pojedynczego łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§3**Zawarcie Umowy**

1. Z zastrzeżeniem zdania następnego świadczenie Usług przez Operatora odbywa się na podstawie Umowy. W okresie obowiązywania Umowy Abonent ma prawo zamawiania Usług Dodatkowych oraz innych usług zgodnie z aktualną ofertą Operatora.
2. Operator przedstawia Abonentowi ofertę świadczenia Usług oraz propozycję warunków Umowy.
3. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
4. Zawierając Umowę o świadczenie usługi z wykorzystaniem sieci stacjonarnej Abonent wyraża zgodę na instalację w Miejscu Świadczenia Usługi Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego. Zgoda, o której mowa w zdaniu poprzednim obejmuje w szczególności zgodę na przewiercenie niezbędnych otworów oraz poprowadzenie kabli telekomunikacyjnych, a także przyłączenie do Zakończenia Sieci oraz sieci energetycznej urządzenia końcowego oraz ponoszenie przez Abonenta kosztów działania zainstalowanej infrastruktury (np. koszt zużytej energii elektrycznej).
5. W przypadku zawierania Umowy przez reprezentanta, przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.
6. Umowa zawierana jest pod prawem polskim. Wszelkie spory będą poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Operatora.
7. Z dniem zawarcia Umowy nieważne stają się wszelkie uzgodnienia, zapewnienia oraz oświadczenia stron Umowy dotyczące przedmiotu Umowy nie objęte warunkami Umowy.
8. Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta (np. dane kontaktowe) zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą np. dane transmisyjne niezbędne m.in. dla jej prawidłowego świadczenia i rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

§4**Odmowa zawarcia Umowy**

1. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b) gdy Abonent nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
 - c) gdy podmiot odmawia dokonania weryfikacji jego tożsamości lub wiarygodności płatniczej, w szczególności przedstawienia aktualnych danych i dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy lub przedstawione dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub aktualności;
 - d) gdy podmiot otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej;
 - e) gdy podmiot odmawia wpłaty Kaucji.
2. Operator może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej Umowy.

§5**Zakończenie obowiązywania Umowy**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej Abonent, bez podawania przyczyn, może wypowiedzieć Umowę lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie.

2. W przypadku automatycznego przedłużenia Umowy na czas nieoznaczony Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Rozwiązanie Umowy przed upływem Minimalnego okresu korzystania z Usługi (przed upływem okresu obowiązywania Umowy dla danej Usługi) przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, upoważnia Operatora do dochodzenia odszkodowania zgodnie z §7 poniżej. Za rozwiązanie Umowy uznaje się również zlecenie dezaktywacji Usługi, rezygnacji z Usługi itp.
4. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do drugiej strony Umowy. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
5. Abonent żądając zmiany dostawcy Usługi internetowej może wypowiedzieć Umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty Operatorowi w wysokości nieprzekraczającej Abonamentu za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie. Wypowiedzenie Umowy z Operatorem staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę.
6. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może wypowiedzieć Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie.
7. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.
8. Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie:
 - a) bez podawania przyczyny ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie;
 - b) jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności wobec Operatora w oznaczonym terminie płatności, po powiadomieniu Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy;
 - c) bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta w przypadku, gdy:
 - (i) Abonent naruszy którykolwiek z zakazów lub zobowiązań wskazanych w Umowie, mogących wpłynąć na świadczenie Usługi lub działalność Operatora;
 - (ii) niepowiadomienia Operatora przez Abonenta o zmianie danych Abonenta niezbędnych do zawarcia Umowy, podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych lub braku możliwości weryfikacji danych niezbędnych do zawarcia Umowy podanych przez Abonenta w trakcie trwania Umowy;
 - (iii) niezłożenia przez Abonenta żądanego zabezpieczenia roszczeń;
 - (iv) okres zawieszenia lub zablokowania Usługi, z przyczyn innych niż opóźnienie w płatności trwa powyżej 14 dni.
 - d) bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku braku możliwości aktywacji lub kontynuowania świadczenia Usługi, w przypadku siły wyższej, niezależnych zdarzeń nadzwyczajnych lub warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają aktywację lub świadczenie Usługi.
9. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
 - b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta Kodeks spółek handlowych wiąże z przejęciem całości jego praw i obowiązków (sukcesja uniwersalna) przez następcę prawnego;
10. Operator umożliwia rozwiązanie Umowy za zgodą obu stron, jak również jej wypowiedzenie, w formie dokumentowej, w szczególności przy wykorzystaniu wskazanej do kontaktu poczty elektronicznej na adres e-mail.

11. Z dniem rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usług objętych daną Umową oraz z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, ma prawo usunięcia wszelkich danych i informacji Abonenta umieszczonych w systemach Operatora w związku z korzystaniem przez Abonenta z Usług objętych przedmiotową Umową.
12. Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku rezygnacji ze świadczenia mającej samodzielne znaczenie (posiadającą samodzielną opłatę abonamentową) części Usługi np. łącząca w danej lokalizacji.

56

Tryb i warunki dokonywania zmiany Umowy

1. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w OWŚU:
 - a) gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - (i) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - (ii) z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - b) gdy proponowane zmiany:
 - (i) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - (ii) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.
2. Operator może również dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w OWŚU, zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 1, na które Operator nie ma wpływu i których nie mogła przewidzieć.
3. Ponadto Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w OWŚU, zawartej na czas nieokreślony oraz Umowy, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, uległa automatycznemu przedłużeniu:
 - a) jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 1, na które Operator nie ma wpływu i których nie mogła przewidzieć;
 - b) jeżeli wystąpiła okoliczność uprawniająca do takiej zmiany tj.:
 - (i) coroczne przeliczenie z euro na złote maksymalnych opłat dodatkowych, które Operator może pobierać za świadczenie usług roamingu w oparciu o Politykę Uczciwego Korzystania, skutkujące uprawnieniem Operatora do pobierania wyższych niż aktualne opłat dodatkowych, wynikającym z przepisów prawa (w chwili zawarcia umowy wynikającym z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (wersja przekształcona) (Dz. U. UE. L. z 2022 r. Nr 115, str. 1)) (podwyższone zostaną opłaty dodatkowe określone w Polityce Uczciwego Korzystania do maksymalnego poziomu wynikającego z przepisów prawa, na czas obowiązywania tych maksymalnych wysokości opłat);
 - (ii) zaprzestanie świadczenia przez zagranicznych operatorów telekomunikacyjnych usług umożliwiających Operatorowi oferowanie Abonentom połączeń w roamingu międzynarodowym na terytorium danego państwa lub połączeń międzynarodowych do terytorium danego państwa (co będzie skutkowało zaprzestaniem świadczenia usług na tym terytorium, a tym samym nastąpi usunięcie danego terytorium państwa z pozycji Cennika);
 - (iii) wydanie, usunięcie lub zmiana przez ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) lub ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny – Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU) standardów dotyczących rodzaju usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez Operatora lub sieci telekomunikacyjnych, z których korzysta (co będzie miało wpływ na postanowienia o: funkcjonalnościach, parametrach jakości, zasadach korzystania, konfiguracji usługi, aplikacji (oprogramowania) lub urządzenia końcowego, z wykluczeniem zmian warunków Umowy w zakresie głównych cech usług, w tym ich cen);

- (iv) jednostronna zmiana warunków dostarczania usług komunikacji elektronicznej lub usług powiązanych, dokonana przez operatora sieci telekomunikacyjnej wykorzystywanej przez Netię do świadczenia Usług, której skutkiem jest konieczność zmiany warunków Umowy dotyczących sposobu świadczenia usługi lub ceny usługi (co będzie miało wpływ na postanowienia dotyczące usług komunikacji elektronicznej lub usług powiązanych, świadczonych w oparciu o sieć telekomunikacyjną operatora, wyłącznie w zakresie sposobu świadczenia usługi lub jej ceny);
 - (v) wydanie przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej podlegającej wykonaniu decyzji administracyjnej zezwalającej na stosowanie przez Operatora podwyższonych opłat dodatkowych za usługi komunikacji elektronicznej świadczone w roamingu regulowanym, określone w Polityce Uczciwego Korzystania (zmiana polegać może na jednorazowym podwyższeniu opłat dodatkowych określonych w Polityce Uczciwego Korzystania, zgodnie z decyzją Prezesa UKE);
 - (vi) wydanie przez organ administracji publicznej, inny niż Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w szczególności przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, podlegającej wykonaniu decyzji administracyjnej, zobowiązującej Operatora do zmiany warunków Umowy lub dla której wykonania konieczna jest zmiana warunków Umowy (zmiany wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym, aby dostosować Umowę do obowiązku wynikającego z decyzji administracyjnej);
 - (vii) dostępność technologii świadczenia usług komunikacji elektronicznej, usług powiązanych lub usług oraz rozwiązań dotyczących obsługi Abonenta, pozwalających rozszerzyć, uzupełnić lub zastąpić dotychczasowe technologie świadczenia powyższych usług i rozwiązań (co będzie powodowało zmiany postanowień umownych w celu dostosowania do wdrażanej lub usuwanej technologii, w zakresie funkcjonalności, parametrów jakościowych, zasad korzystania z usług, usług powiązanych lub usług oraz rozwiązań dotyczących obsługi lub konfiguracji usługi, aplikacji, oprogramowania lub urządzenia końcowego, z wykluczeniem zmian warunków Umowy w zakresie głównych cech usług, w tym ich cen);
 - (viii) zaprzestanie nadawania programu telewizyjnego przez jego nadawcę, z przyczyn obejmujących: likwidację nadawcy programu telewizyjnego, likwidację programu telewizyjnego, utratę przez nadawcę uprawnień do prowadzenia działalności, nadawania lub rozprowadzania programu telewizyjnego (zmiana będzie polegać na usunięciu programu telewizyjnego ze składu pakietu, w którym jest on wymieniony);
 - (ix) niedostępność programu telewizyjnego, wynikająca ze: zmian dotyczących satelity (pozycji satelitarnej), z której nadawany jest program telewizyjny, prowadzących do niedostępności programu telewizyjnego na obszarze świadczenia usług przez Operatora; zmian parametrów technicznych dopytu sygnału przez nadawcę programu, urządzeń telekomunikacyjnych, oprogramowania lub systemu nadawania odpowiadających za nadawanie programu telewizyjnego - leżących po stronie nadawcy lub dostawców tych elementów systemu, prowadzących do niekompatybilności systemów nadawcy z systemami Operatora; wprowadzenia po stronie nadawcy zmian w konfiguracji systemu dostępu warunkowego (systemu zabezpieczającego sygnał telewizyjny przed nieuprawnionym dostępem), prowadzących do jego niekompatybilności z systemami Operatora (zmiana będzie polegać na usunięciu programu telewizyjnego ze składu pakietu, w którym jest on wymieniony);
 - (x) rozwiązanie umów stanowiących dla Operatora podstawę do rozprowadzania programu telewizyjnego, z przyczyn leżących po stronie nadawcy programu telewizyjnego, operatora satelity lub operatora infrastruktury telekomunikacyjnej (zmiana będzie polegać na usunięciu programu telewizyjnego ze składu pakietu, w którym jest on wymieniony).
4. Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na www.netia.pl treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w OWŚU, 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 UKE.

5. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, niezwłocznie po publikacji na stronie internetowej treści proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w OWŚU, Operator doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian na trwałym nośniku.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 i 3, Operator doręcza Abonentowi treść proponowanych zmian Umowy, w tym określonych w OWŚU, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, na trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia zmian w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwi korzystanie w tym celu z innego środka komunikacji elektronicznej.
7. W przypadku braku akceptacji zmian Umowy, w tym określonych w OWŚU, Abonent może wypowiedzieć Umowę, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Jednakże w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania określonego w tej Umowie.
8. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy, w tym Regulaminu lub Cennika.
9. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki Umowy.
10. Zmiana warunków Umowy może nastąpić także za porozumieniem stron. Zmiana może zostać dokonana w formie pisemnej lub w innej formie udostępnianej przez Operator, o ile zostały spełnione warunki określone w aktualnej ofercie Operator. Wniosek o zmianę warunków Umowy może zostać złożony na piśmie, w Punkcie sprzedaży (obsługi), telefonicznie lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, a także w inny sposób udostępniany przez Operatora. W przypadku, gdy oświadczenie Abonenta składane jest w formie dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku.

§7

Odszkodowanie

1. Z wyłączeniem przypadków określonych Ustawą, Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem Minimalnego okresu korzystania z Usługi (przed upływem okresu obowiązywania Umowy dla danej Usługi).
2. Odszkodowanie wynosi 100% sumy Abonamentu, którą Abonent powinien uiścić do końca Minimalnego okresu korzystania z Usługi.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy przed aktywacją Usługi, Minimalny okres korzystania z Usługi liczony jest od daty rozwiązywania Umowy w zakresie danej Usługi.

§8

Rozpoczęcie świadczenia (aktywacja) Usługi

1. Abonent zawierając Umowę zawierającą adres Zakończenia Sieci potwierdza, że posiada tytuł prawny do Lokalu, w którym będzie instalowana infrastruktura telekomunikacyjna oraz zapewnia warunki niezbędne dla infrastruktury telekomunikacyjnej, w szczególności, bez dodatkowej opłaty, zasilanie energią elektryczną.

2. W przypadku, gdy świadczenie Usługi wymaga instalacji w pomieszczeniach Abonenta odpowiedniej infrastruktury telekomunikacyjnej, Abonent zawierając Umowę wyraża na to zgodę. Zgoda, udzielona jest bezpłatnie i oznacza m.in. przyzwolenie na poprowadzenie kabli, wykonanie niezbędnych otworów i przyłączenie Urządzeń Abonenckich do dostępnego źródła zasilania oraz na każdorazowy dostęp Operatora do infrastruktury, w szczególności, w celu usunięcia awarii i dokonania niezbędnych przeglądów i konserwacji.
3. W przypadku, gdy aktywacja Usługi wymaga instalacji odpowiedniej infrastruktury telekomunikacyjnej w obrębie nieruchomości, w której znajduje się Miejsce Świadczenia Usługi, Abonent zobowiązuje się do uzyskania od administratora budynku odpowiednich zgód i zezwoleń (na instalację infrastruktury i dostęp do niej w przypadku awarii), a Operator nie będzie ponosił z tego tytułu jakichkolwiek kosztów. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, upoważnia Operatora do rozwiązania niniejszej Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta i dochodzenia odszkodowania, o którym mowa w §7, a także zwalnia Operatora z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
4. W przypadku Usługi realizowanej w sieci stacjonarnej Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi wykonanie instalacji niezbędnej do świadczenia Usługi w możliwie najkrótszym czasie po zawarciu Umowy, na żądanie Operatora. Podczas instalacji w miejscu jej wykonywania powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba. Brak Abonenta lub osoby upoważnionej przez Abonenta nie pozbawia Operatora prawa do instalacji Zakończenia Sieci / Urządzenia Abonenckiego.
5. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia niezbędnych pomieszczeń oraz uzgodnionej infrastruktury telekomunikacyjnej niezwłocznie na każde wezwanie Operatora nie później niż w terminie 7 dni od wezwania Operatora (w przypadku Awarii w terminie 2 godzin). Niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, upoważnia Operatora do rozwiązania niniejszej Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta i dochodzenia odszkodowania, o którym mowa w §7, a także zwalnia Operatora z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
6. Z zastrzeżeniem ust. 7, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie. Podany w Umowie termin aktywacji Usługi, oznacza, że Operator zobowiązuje się do aktywacji Usługi nie później niż w podanym terminie. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje z chwilą uzyskania przez Operatora gotowości technicznej do świadczenia Usługi. Operator ma prawo rozpoczęcia naliczania opłat za świadczoną Usługę od dnia uzyskania Przez Operatora gotowości technicznej do świadczenia Usługi.
7. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od złożenia Kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie.
8. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.
9. Postanowienia niniejszej części stosuje się odpowiednio do zmiany specyfikacji Usługi.
10. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator może przeprowadzić na własny koszt testy poprawności działania Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.
11. W przypadku przekazania Abonentowi przez Operatora protokołu aktywacji Usługi (niezależnie od formy przekazania), Abonent zobowiązuje się w terminie 3 dni od daty jego przekazania przez Operatora zgłoszenia uzasadnionych uwag co do poprawności działania Usługi. Przekazany protokół, niezależnie od jego podpisania przez Abonenta, jest potwierdzeniem, iż wskazane w nim Usługi zostały dostarczone zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie lub Aneksie.
12. W przypadku, gdy Operator w celu świadczenia Usługi Abonentowi korzysta bezpłatnie z infrastruktury budynku (np. okablowania, powierzchni, pomieszczeń), w którym świadczona jest Usługa, Operator ma prawo obciążenia Abonenta dodatkową opłatą za pozyskanie takiej infrastruktury w wysokości

nie wyższej niż różnica kosztów korzystania z takiej infrastruktury ponoszonych przez Operatora w dniu zawarcia Umowy i zwiększonych kosztów ponoszonych przez Operatora po zawarciu Umowy.

13. Operator ma prawo zlecenia wszelkich prac dotyczących Usługi podmiotom trzecim, za których działanie ponosi odpowiedzialność. W przypadku, gdy w niniejszym dokumencie jest mowa o działaniach Operatora należy przez to rozumieć również podmioty trzecie, którym Operator zlecił określone działania.
14. W przypadku, gdy Umowa przewiduje ustanowienie przez Abonenta zabezpieczenia roszczeń Operatora, termin aktywacji Usług będzie liczony odpowiednio od daty wpływu zabezpieczenia do Operatora.

§9

Awaria

1. Abonent zobowiązany jest zgłaszać Awarie do Centrum Obsługi Biznesu niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Centrum Obsługi Biznesu przyjmuje zgłoszenia 365 dni w roku, 24 godziny na dobę i można się z nim kontaktować pod następującymi numerami telefonu: 801 801 999 lub 22 715 02 00.
2. Operator zarządza diagnozą Awarii, lokalizacją uszkodzenia oraz naprawą uszkodzenia do czasu usunięcia Awarii.
3. W sprawach Awarii Operator będzie kontaktować się z Abonentem pod numerem wskazanym w Specyfikacji Usługi.
4. Abonent zgłasza Awarię telefonicznie pod numerem Centrum Obsługi Biznesu, podając następujące informacje:
 - a) dane identyfikacyjne Abonenta;
 - b) rodzaj problemu/usługi;
 - c) opis problemu;
 - d) lokalizacja problemu z opisem odpowiedniej części infrastruktury;
 - e) informacja czy jest zasilanie energią elektryczną w lokalizacji Abonenta;
 - f) zasięg problemu (jeśli znany);
 - g) szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii.
5. Operator zarejestruje zgłoszoną Awarię oraz nada jej odpowiedni numer porządkowy.
6. Czas trwania Awarii jest liczony od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta do momentu jej usunięcia przez Operatora.
7. Centrum Obsługi Biznesu poinformuje Abonenta o usunięciu Awarii telefonicznie. Informacja będzie zawierać numer porządkowy Awarii oraz godzinę jej usunięcia.

§10

Prace Planowe

1. Operator może w razie potrzeby przeprowadzać Prace Planowe związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi u Abonenta.
2. Operator dołoży wszelkich starań, aby Prace Planowe wykonywane były poza normalnymi godzinami pracy Abonenta, w czasie najniższej eksploatacji Usługi.
3. W przypadku wykonywania Prac Planowych w godz. od 00:00 do 04:00, nie częściej niż 2 razy w miesiącu, Operator przekaze odpowiednią informację telefonicznie na numer lub drogą elektroniczną z wyprzedzeniem co najmniej pięciu (5) dni roboczych.
4. W przypadku chęci wykonywania Prac Planowych w innych niż wskazane powyżej terminy Operator dokona indywidualnych uzgodnień z Abonentem.

§11

Usługi Dodatkowe

1. Abonent składa zapotrzebowanie na Usługę Dodatkową (nie dotyczy Asysty doraźnej) przesyłając na adres email biznes@netia.pl prawidłowo wypełnione, na udostępnionym przez Operatora formularzu, Zamówienie. Operator może umożliwić, według swego uznania, dokonanie Zamówienia Usługi Dodatkowej drogą telefoniczną.

2. W przypadku zamówienia usługi drogą elektroniczną Operator potwierdza możliwość realizacji usługi drogą elektroniczną na adres email podany w Zamówieniu przesyłając uzupełniony lub poprawiony formularz Zamówienia. Operator jest zobowiązany do realizacji Zamówienia w wersji przekazanej przez niego w potwierdzeniu, o ile Abonent przesłał na adres email wskazany w ust. 1 w terminie nie później niż 3 dni robocze przed planowaną datą rozpoczęcia prac Zamówienie w wersji przekazanej przez Operatora, podpisane zgodnie z zasadami reprezentacji Abonenta.
3. Abonent zobowiązuje się do współdziałania z Operatorem w zakresie niezbędnym do realizacji Zamówienia.
4. Operator ma prawo realizacji Zamówienia za pośrednictwem podmiotów trzecich.
5. Dla usług wycenianych przez Operatora wg kosztorysu, wynagrodzenie za realizację Zamówienia wskazane przez Operatora na Zamówieniu musi zostać każdorazowo potwierdzone przez Abonenta.
6. Operator wykonuje zlecenia Abonenta, zgodnie z jego wytycznymi i nie ponosi odpowiedzialności za skutki przeprowadzonych zmian.
7. Abonent w przypadku, gdy zamówił usługę Asysty, po czym nie stawił się na spotkanie, będzie ponosić opłatę w wysokości określonej w Cenniku Operatora.
8. Istnieje możliwość anulowania prac w ramach Asysty planowej przez przedstawiciela Abonenta nie później niż 3 dni robocze przed uzgodnionym terminem Asysty.
9. Dla Asysty w trybie doraźnym po uprzednim telefonicznym zgłoszeniu przez Abonenta pod numer infolinii biznesowej 801 801 999 oraz mailowym na email biznes@netia.pl konieczności dostępu, Operator umożliwi Abonentowi dostęp do infrastruktury nie później niż w ciągu:
 - a) 4h od chwili otrzymania przez Operatora powiadomienia telefonicznego asysty w trybie doraźnym w dni powszednie w godzinach 8.00 – 16.00,
 - b) 6h od chwili otrzymania przez Operatora powiadomienia telefonicznego w dni powszednie w godzinach 16.00 -22.00,
 - c) 8h od chwili otrzymania przez Operatora powiadomienia telefonicznego w nocy dni powszednie w godzinach 22.00 -8.00.
10. Brak potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego drogą elektroniczną w terminie 60 minut od dokonania zgłoszenia telefonicznego Asysty w trybie doraźnym powoduje, że zgłoszenie uważa się za niebyłe.
11. O ile Operator uzna to za konieczne po wykonaniu Usługi Dodatkowej zamówionej drogą elektroniczną, przedstawiciele Operatora i Abonenta potwierdzą wykonanie prac obustronnie podpisanym Protokołem Odbioru Wykonanych Prac. Brak podpisanego Protokołu nie pozbawia Operatora prawa do obciążenia Abonenta opłatą za zrealizowaną Usługę Dodatkową.
12. Protokół Odbioru Wykonanych Prac powinien zawierać krótki opis wykonanych prac z wyszczególnieniem: zakresu prac i czasu trwania prac.
13. Dla prac przeprowadzonych zdalnie Operator może potwierdzić wykonanie Zamówienia drogą elektroniczną na adres email podany w Zamówieniu niezwłocznie po jego realizacji.
14. W przypadku niezgłoszenia przez Abonenta uzasadnionych uwag do poprawności wykonania Zamówienia złożonego w formie elektronicznej w terminie 3 dni roboczych od daty realizacji Zamówienia uznaje się, że za Zamówienie Operator ma prawo wystawić fakturę obejmującą wynagrodzenie za realizację Zamówienia.

§12

Zasady świadczenia Usług z dodatkowym świadczeniem

1. Abonent może korzystać z Usługi z dodatkowym świadczeniem na warunkach określonych w Umowie i odpowiednich przepisach prawa.
2. Usługa z dodatkowym świadczeniem to:
 - a) połączenie głosowe z dodatkowym świadczeniem - połączenia głosowe płatne za połączenie lub za każde rozpoczęte 30 sekund lub za każdą rozpoczętą minutę rozmowy;
 - b) SMS/MMS z dodatkowym świadczeniem, płatny za każdą wysłaną wiadomość;
 - c) zwrotny SMS/MMS z dodatkowym świadczeniem, płatny za każdą odebraną wiadomość.

3. Abonent korzystający z Usług z dodatkowym świadczeniem uzyskuje dostęp do świadczeń realizowanych przez dostawców takich świadczeń.
4. Opłata pobierana w ramach Usług z dodatkowym świadczeniem dotyczy wyłącznie usług dostępnych w ramach podanego w Cenniku zakresu numerów.

§13

Zasady rozpatrywania reklamacji

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Operatora;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy liczonych 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 dostarczenia lub udostępnienia w inny sposób Rachunku Abonentowi w przypadku reklamacji w sprawie nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym Operator powiadomi Abonenta składającego reklamację.
3. Reklamacja może zostać wniesiona:
 - a) w formie pisemnej – na adres: NETIA S.A. skr. poczt. nr 597, 40-950 Katowice S105 albo w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta;
 - b) telefonicznie – poprzez kontakt z Centrum Obsługi Biznesu;
 - c) drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: biznes@netia.pl lub za pośrednictwem serwisu netiaonline.pl;
 - d) ustnie do protokołu w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta.
4. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie, złożonej telefonicznie lub drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku rozpatrzenia reklamacji terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w stacjonarnej jednostce obsługi Abonenta:
 - a) upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora;
 - b) w przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 6, upoważniona osoba przyjmując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
6. W reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;

- i) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części należności będącej przedmiotem reklamacji.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności, w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń;
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
11. Abonent ma prawo:
 - a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
 - b) w przypadku nieuwzględnienia reklamacji bądź odwołania od odpowiedzi na złożoną reklamację bądź też braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej lub odwołanie od odpowiedzi na złożoną reklamację zostało uwzględnione, w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym.
12. Reklamacja niespełniająca wymagań określonych w ust. 6 pozostanie bez rozpatrzenia, jeśli nie zostanie uzupełniona przez Abonenta w terminie, nie krótszym niż 7 dni, wskazanym przez Operatora.
13. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w sposób w niej wskazany. W przypadku złożenia reklamacji drogą elektroniczną Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
14. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
15. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 1, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie

przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

16. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

§14

Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi oraz za brak odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody przy uwzględnieniu zasad określonych w niniejszym paragrafie.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Umowy, w zakresie, w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
4. Koszty usunięcia Awarii ponosi Operator, o ile zdarzenie będące przyczyną Awarii nie było następstwem okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Abonent. W przypadku wystąpienia awarii z powodu działań Abonenta, Operator obciąży kosztami usunięcia awarii Abonenta. Koszt usunięcia skutków awarii powstałej z winy Abonenta będzie naliczony zgodnie z obowiązującym u Operatora cennikiem asysty technicznej świadczonej w trybie doraźnym.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji;
 - b) następstwa działań dokonanych przez osoby nieuprawnione z wykorzystaniem loginu, hasła i PIN-u, udostępnionych Abonentowi lub przez niego stosowanych przy korzystaniu z Usługi;
 - c) następstwa wszelkich działań, dokonanych przez Abonenta jak i osoby korzystające z Usługi za zgodą Abonenta poprzez wykorzystanie loginu, hasła, PIN-u;
 - d) nieprawidłowe działanie Usługi wynikające z niewłaściwej konfiguracji Usługi dokonanej przez Abonenta lub administratora Usługi działającego w imieniu Abonenta oraz sieci lokalnej Abonenta (LAN) oraz za zmiany w konfiguracji sieci Abonenta dokonane przez Abonenta;
6. O ile w specyfikacji danej Usługi nie wskazano inaczej, w przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego Umową, Abonentowi przysługuje:
 - a) prawo odstąpienia od Umowy do chwili rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora w przypadku zwłoki w rozpoczęciu świadczenia Usługi przez Operatora dłuższego niż 30 dni,
 - b) odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej, której dotyczy opóźnienie, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
7. O ile w specyfikacji danej Usługi nie wskazano inaczej, w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi (w szczególności w przypadku Awarii) lub gdy Operator nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej dla Usługi, którego dotyczy nienależyte wykonanie Umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej Usługi.
8. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

9. Maksymalna odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do wysokości 30% opłaty abonamentowej za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło niewykonaniu lub nienależyte wykonanie Umowy.

§15

Odpowiedzialność Abonenta

1. Niezależnie od innych postanowień wskazanych w specyfikacji Usługi Abonent zobowiązany jest również do:
 - a) nierozpowszechniania szkodliwych treści, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne;
 - b) nieużywania karty SIM w urządzeniu telekomunikacyjnym bez wymaganej homologacji lub certyfikatu;
 - c) niekierowania bez zgody Operator do sieci telekomunikacyjnej, w której świadczone są Usługi, ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - d) niepodjęcia działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnych krajowych i zagranicznych (w tym sieci Internet) wykorzystywanych przez Operator do świadczenia Usług albo zakłócanie pracy urządzeń podłączonych do tych sieci;
 - e) nieudostępniania innym podmiotom Usług, bez zgody Operatora;
 - f) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam);
 - g) niewykorzystywania telefonu lub karty SIM bez zgody Operator do rozwiązań telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów: pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, w tym w systemach monitoringu prowadzonego w szczególności wobec osób, budynków, pojazdów, zwierząt, a także informacji dodatkowych wysyłanych/odbieranych przez te systemy;
2. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek ze zobowiązań wynikających z Umowy, Operator ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Abonentem lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym wszystkich Umów zawartych z Abonentem.
3. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian telefonicznie do Centrum Obsługi Biznesu. Niedopełnienie przez Abonenta obowiązku poinformowania Operatora o wszelkich zmianach swoich danych zawartych w Umowie może stanowić podstawę do: zablokowania możliwości korzystania z Usług lub żądania od Abonenta wniesienia zabezpieczenia Umowy.
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.
5. W przypadku podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, Operatora ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych.
6. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy. W przypadku niedopełnienia obowiązku wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
7. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do powiadomienia Operatora o tym fakcie.
8. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzytelności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.

§16

Kaucja, Zaliczka

1. Operator w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, może uzależnić:
 - a) zawarcie Umowy;
 - b) zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu przepustowości transmisji danych;
 - c) aktywację Usług Dodatkowych;
 - d) dalsze świadczenie Usług;
 - e) rezygnację z progu kwotowego Usługi z dodatkowym świadczeniem lub ustalenie progu kwotowego wyższego niż 500 zł;
 - od złożenia lub podwyższenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu.
3. Kaucja jest przesyłana przez Abonenta przelewem bankowym na wskazany przez Operatora numer rachunku bankowego. Operator deponuje środki pieniężne pobrane od Potencjalnego Abonenta lub Abonenta tytułem kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
4. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, Operator zwróci niezwłocznie Abonentowi kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
5. Z zastrzeżeniem zdania następnego w przypadku Abonentów będących Konsumentami, wysokość Kaucji lub innego zabezpieczenia nie będzie wyższa niż 5-krotność opłat abonamentowych za usługi wskazane w Umowie. W przypadku gdy:
 - a) w ramach Umowy Abonent nabywa rzecz po obniżonej cenie, wysokość Kaucji wskazana w zdaniu poprzednim może ulec zwiększeniu o wartość takiej rzeczy;
 - b) w przypadku korzystania z usług głosowych, wysokość Kaucji wskazana w zdaniu poprzednim może ulec zwiększeniu o 1000 zł za każdy przydzielony Abonentowi numer;
 - c) W przypadku wskazanym w ust. 1 lit e) wskazana w zdaniu poprzednim może ulec zwiększeniu o 1000 zł.
6. Operator zastrzega sobie prawo do ustalania w chwili zawarcia Umowy Limitu kredytowego dla danej Usługi.
7. Operator może zażądać od Abonenta w trakcie trwania Umowy wpłaty Zaliczki na poczet należności wynikających z najbliższego Rachunku.
8. Operator może zażądać wpłaty Zaliczki w przypadku, gdy wynikająca z systemu bilingowego Operatora wartość opłat za Usługi wykonane na rzecz Abonenta w bieżącym lub poprzednim Okresie Rozliczeniowym (tzw. bieżące użycie) przewyższa średnią wysokość należności z Rachunków zapłaconych za ostatnie 12 Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku, gdy okres korzystania z Usług jest krótszy Rachunków zapłaconych w tym okresie.
9. Abonent jest zobowiązany wpłacić Zaliczkę w wyznaczonym przez Operatora terminie na wskazany przez Operatora numer rachunku bankowego.
10. Wysokość Zaliczki nie przewyższa wartości brutto opłat za Usługi wykonane w bieżącym lub poprzednim Okresie Rozliczeniowym i jest ustalana indywidualnie dla każdego Abonenta.
11. Jeśli Abonent odmówił wpłaty Zaliczki bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Zaliczki, Operator ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usług w ramach Umowy, której dotyczy żądana Zaliczka.

§17

Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług

1. Operator w przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, powiadamia tego Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent ten nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia. Po bezskutecznym upływie wskazanego terminu zapłaty zaległych należności, Operator może ograniczyć świadczenie Usługi,

- chyba, że jest to dla niego technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać np. na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, zablokowaniu korzystania z transmisji danych, dostępu do Internetu.
2. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia, o którym mowa w ust. 1 zdanie drugie (lub dnia, w którym nastąpiłoby ograniczenie, gdyby nie było to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne), Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Zawieszenie to może skutkować możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
 3. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności za Usługę zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
 4. Operator wznowia świadczenie Usługi nie później niż w terminie 3 dni od zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi oraz opłaty za wznowienie świadczenia Usługi, o której mowa w ust. 5.
 5. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług zgodnie z niniejszym paragrafem, Operator nalicza opłatę za wznowienie świadczenia Usług odpowiadającą kosztom dokonania wznowienia w wysokości 50,00 zł, chyba, że Umowa stanowi inaczej. Jeżeli w terminie 7 dni od daty zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny ich zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności. W przypadku braku zapłaty zaległych należności Umowa zostaje wypowiedziana.
 6. W przypadku Abonenta uporczywie opóźniającego się z zapłatą za Usługę, Operator powiadamia go o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. W takim przypadku, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi.
 7. Operator ma również prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, w sytuacjach innych niż wskazane w ust. 1-6, jeżeli Abonent:
 - a) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora;
 - b) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
 - c) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem, niezgodnie z jej przeznaczeniem lub dobrymi obyczajami, np. udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa;
 - d) korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez przepisy prawa;
 - e) udostępnia Usługi (z wyjątkiem udostępnienia za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej) lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - f) dopuszcza się Nadużycia Telekomunikacyjnego lub za pośrednictwem jego Usługi realizowane jest Nadużycie Telekomunikacyjne, a także w przypadku naruszenia zasad korzystania z Usługi;
 - g) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
 - h) uniemożliwia przedstawicielom Operatora dostęp do Miejsca Świadczenia Usługi lub wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Zakończenia Sieci w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii.
 - i) nie zrealizował zabezpieczenia wykonania Umowy wskazanego w §16 i Operator ma prawo zablokowania Usług zgodnie z postanowieniami §16;
 8. Z zastrzeżeniem ust. 9 poniżej, w przypadku zawieszenia Usługi z przyczyn wskazanych w ust. 9, ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyny zawieszenia.
 9. W przypadku zawieszenia Usługi z przyczyn naruszenia zasad korzystania z Usługi, Abonent zobowiązuje się do audytu własnej infrastruktury telekomunikacyjnej i informatycznej w celu jej zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem. Operator może uzależnić aktywację Usługi, w

całości lub w części, od złożenia przez Abonenta oświadczenia o przeprowadzeniu audytu, o którym mowa w zdaniu poprzednim.

§18

Zakres działań podejmowanych w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług

1. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług Operator podejmie działania przewidziane w przepisach prawa, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa sieci Operatora lub świadczonych przez Operatora usług;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu naruszenia bezpieczeństwa na stronie internetowej Operatora lub w bezpośredniej komunikacji do Abonenta;
 - c) informowaniu właściwego organu państwa o naruszeniu bezpieczeństwa;
 - d) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronie internetowej.
2. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 1 Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§19

Pakiet Usług

Jeżeli Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wyłącznie Usługę, której dotyczy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.

§20

Spis Abonentów

1. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. Dane Abonentów niebędących osobami fizycznymi są umieszczane w spisach abonentów, chyba że udostępnienie danych tych Abonentów narusza ich słuszne interesy.
2. Dane osobowe zawarte w spisie abonentów są ograniczone do:
 - 1) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
 - 2) nazwiska i imion Abonenta;
 - 3) nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione abonentowi w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej;Rozszerzenie powyższych danych wymaga zgody Abonenta.
3. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.
4. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu.

§21

Rachunek i płatności

1. Należności za Usługi, z których korzysta Abonent określone są w Rachunku.
2. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku.
3. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku wskazano inny termin.

4. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
5. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Rachunku rzadziej niż wynika to z zasad określonych w ust. 3, w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 25 zł netto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.
6. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
7. Rachunek może obejmować w szczególności:
 - a) jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
 - b) pobieraną z góry opłatę abonamentową (Abonament) za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia;
 - c) opłaty za usługi oparte na zużyciu, w tym opłaty za połączenia telefoniczne bez względu na użytkownika, który z nich korzystał;
 - d) inne opłaty przewidziane w Umowie, w tym w Cenniku.
8. Rachunek bez względu na formę udostępniania będzie umieszczany w internetowym systemie Operatora Netia Online. Operator ma prawo zaprzestania wystawiania Rachunku w formie wskazanej powyżej Abonentom, którym ma obowiązek wystawiania Rachunku za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).
9. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym Rachunku.
10. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.

§22

Ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych lub w dostępie do informacji o lokalizacji dzwoniącego użytkownika końcowego

Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej. W przypadku telefonii internetowej Operator kieruje połączenia do jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla danych wskazanych przez Abonenta. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej, wynikających z ukształtowania terenu na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.

§23

Urządzenie Abonenckie i warunki zwrotu

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie lub protokole przekazania Urządzenia Abonenckiego. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa lub Cennik przewiduje inaczej.
2. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.

3. Operator dostarczy lub zainstaluje Urządzenie Abonenckie nie później niż do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi. W przypadku dostarczenia Urządzenia Abonenckiego, Abonent zobowiązany jest do jego samodzielnej instalacji.
4. Abonent zobowiązuje się do zabezpieczenia Urządzenia Abonenckiego przed dostępem osób trzecich. Operator uprawniony jest oznaczyć pomieszczenie, w którym znajduje się Urządzenie Abonenckie oraz zainstalować stosowane przez Operatora zabezpieczenia Urządzenia Abonenckiego.
5. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
6. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
8. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 9.
9. Z dniem przekazania Urządzenia Abonenckiego ryzyko jego uszkodzenia lub utraty przechodzi na Abonenta. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
 - b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
 - c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
 - d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
 - e) nieprawidłowego działania podłączonych do Urządzenia Abonenckiego urządzeń Abonenta.
10. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
11. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym Operator instalował Urządzenie Abonenckie.
12. W przypadku zakończenia korzystania z Usługi (wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy), w ramach której Operator udostępnił Urządzenie Abonenckie, Abonent zobowiązany jest, w przypadku Urządzeń Abonenckich nie instalowanych przez Operatora do odesłania na swój koszt, Urządzenia Abonenckiego wraz ze wszystkimi przekazanymi elementami w stanie nie pogorszonym, za wyjątkiem zużycia będącego następstwem prawidłowego używania, na adres wskazany przez Operatora na życzenie Abonenta, a w przypadku instalowania Urządzenia Abonenckiego przez Operatora do udostępnienia pomieszczenia, w którym jest zainstalowane na życzenie Operatora, nie później niż w terminie do 14 dni roboczych od dnia zakończenia korzystania z Usługi. W przypadku niewykonania zobowiązania, o którym mowa powyżej, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w protokole przekazania Urządzenia Abonenckiego lub Umowie, nie mniej niż 1500 zł za jedno urządzenie Abonenckie. W przypadku zwrotu Urządzenia Abonenckiego po upływie 14 dni roboczych, o których mowa powyżej (nie później, niż po upływie 6 miesięcy od daty rozwiązania Umowy), wysokość kary umownej zostaje obniżona o 80%.
13. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji – ust. 12 powyżej stosuje się odpowiednio.
14. Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi mogą być wykorzystywane wyłącznie do korzystania z Usług świadczonych przez Operatora.

15. W przypadku zniszczenia lub utraty w trakcie trwania Umowy Urządzeń udostępnionych w ramach Umowy ust. 12 powyżej stosuje się odpowiednio.
16. Z zastrzeżeniem ust. 17 poniżej postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku udostępnienia przez Operatora Abonentowi innej niż Urządzenie Końcowe infrastruktury np. pomieszczenia lub miejsca w kanalizacji kablowej.
17. W przypadku zakończenia korzystania z Usługi (rozwiązania Umowy), w ramach której Operator udostępnił infrastrukturę inną niż Urządzenie Abonenckie, Abonent zobowiązany jest do zwrotu infrastruktury, w szczególności usuwając z niej wszelkie zainstalowane lub wniesione urządzenia. W przypadku korzystania z infrastruktury po zakończeniu korzystania z Usługi (rozwiązaniu Umowy), Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia na rzecz Operatora kwoty będącej równoważnością 3 krotności wynagrodzenia dotychczas uiszczanego w związku z zawartą umową obejmująca udostępnioną infrastrukturę za każdy miesiąc korzystania z infrastruktury po rozwiązaniu Umowy.

§24

Zasoby Abonenta

1. W przypadku świadczenia Usługi na łączach zapewnionych przez Abonenta do czasu Awarii nie wlicza się przerwy w świadczeniu Usługi oraz obniżenia parametrów jakościowych w danej lokalizacji, spowodowanej przez takie łącze.
2. Abonent upoważnia Operatora do zgłaszania u operatora dostarczającego łącze, o którym mowa w ust.1, reklamacji oraz nieprawidłowości w działaniu łącza. Zdanie poprzednie nie zwalnia Abonenta z obowiązku podejmowania wszelkich działań zmierzających do prawidłowego funkcjonowania łącza.
3. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku korzystania przez Operatora z innej, niż łącza, infrastruktury Abonenta.

§25

Warunki zmiany dostawcy usług komunikacji elektronicznej

1. Abonent będący stroną Umowy na Usługę Internetową w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetowej, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w terminie uzgodnionym z Abonentem określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z tym dostawcą.
2. Abonent żądając zmiany dostawcy Usługi Internetowej może wypowiedzieć zawartą z Operatorem Umowę bez zachowania terminów bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa § 7.
3. Wypowiedzenie Umowy staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu przez nowego dostawcę.
4. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu by nie nastąpiło w terminie, Operator będzie kontynuował świadczenie Usługi Internetowej na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
5. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpi w terminie 30 dni:
 - a) wypowiedzenie Umowy z Operatorem ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,
 - b) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą – o czym Operator poinformuje Abonenta.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie o którym mowa w ust. 1, 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.

7. Abonent ma prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.
8. Operator dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi.
9. W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, Operator wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
10. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od uzgodnionego terminu:
 - a) w związku z rezygnacją Abonenta, w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, wypowiedzenie Umowy z Operatorem staje się bezskuteczne;
 - b) z innych powodów niż rezygnacja Abonenta, umowę z nowym dostawcą usługi komunikacji głosowej uważa się za niezawartą.
11. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w ust. 9, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu.
12. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci, Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
13. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 11 i 12, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia:
 - a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 11;
 - b) aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego operatora w przypadku, o którym mowa w ust. 12.
14. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa § 7.

§26

Usługi posprzedażne. Obsługa Abonenta

1. Abonent może korzystać z obsługi realizowanej przez Centrum Obsługi Biznesu oraz uzyskiwać informacje dotyczące Usług, w szczególności w zakresie:
 - a) oferowanych Usług i zasad korzystania z Usług;
 - b) obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych;
 - c) informacji na temat wystawionych Rachunków oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.
2. Operator może rejestrować treść połączeń z Centrum Obsługi Biznesu w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta. Warunki i koszt korzystania z obsługi realizowanej przez Centrum Obsługi Biznesu, w tym koszt połączenia z konsultantem, określone są w cenniku lub naliczane zgodnie z cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta kontaktujący się Abonent.

§27 PIN

1. W przypadku nadania Abonentowi numeru PIN do konta abonenckiego, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.

2. W przypadku zleceń potwierdzonych numerem PIN, związanych z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, Operator może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem numeru PIN osobie trzeciej.
4. W przypadku zawierania kolejnych Umów na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego, będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego numerem PIN.

§28

Tajemnica komunikacji elektronicznej i dane użytkowników końcowych

1. Operator jest administratorem danych w rozumieniu Rozporządzenia PE 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.
2. Operator przetwarza przed rozpoczęciem świadczenia Usług oraz w związku z ich świadczeniem dane osobowe Potencjalnych Abonentów lub Abonentów.
3. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z odrębnymi przepisami prawa. Podczas pozyskiwania tych danych Operator przekazuje osobie, której dane dotyczą, informacje o ich przetwarzaniu niezbędne zgodnie z przepisami, chyba że osoba ta już nimi dysponuje. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Operatora dostępne są na stronie internetowej <https://www.netia.pl/pl/dane-osobowe>.
4. Operator przetwarza dane transmisyjne (dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, które mogą obejmować dane lokalizacyjne) oraz inne dane jak dane o lokalizacji, dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, komunikaty elektroniczne zgodnie z przepisami prawa:
 - a) wyłącznie na potrzeby świadczonej Usługi;
 - b) za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których te dane dotyczą;
 - c) gdy jest to niezbędne w celu rejestrowania komunikatów elektronicznych i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej, lub
 - d) gdy będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub przepisami odrębnymi, w szczególności w celu realizacji zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.Operator może zanonimizować informacje, o których mowa wyżej.
5. Dane transmisyjne, wskazane w ust. 4, będą przetwarzane w okresie wynikającym ze wskazanego w ust. 4 celu ich przetwarzania w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, które odpowiednio Abonent lub Operator jest zobowiązany zaspokoić lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.
6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzanych danych poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach, gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
7. Operator oraz podmioty z nim współpracujące działając na zlecenie organów administracji publicznej mogą wysyłać komunikaty elektroniczne w interesie publicznym do użytkowników końcowych.
8. Operator przetwarza dane osobowe użytkowników końcowych w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków, o których mowa w art. 21 a ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym.

§29

Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji

1. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług wskazanych w §15 OWŚU oraz przypadków określonych ust. 3, a także może uniemożliwić dostęp do niektórych stron internetowych, jeśli obowiązek taki wynika z przepisów prawa lub funkcjonalności usługi.
2. Operator w zakresie Usługi Mobilnej umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci innych operatorów w ramach usługi roamingu. W uzasadnionych przypadkach Operator może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów z sieci niektórych operatorów.
3. Operator może zablokować lub ograniczyć możliwość korzystania z wszystkich lub niektórych Usług lub wysyłania komunikatów elektronicznych przesyłanych w związku ze świadczoną publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną:
 - a) na żądanie Abonenta, w szczególności poprzez określenie przez niego progu kwotowego lub limitu - gdy Operator udostępnia taką możliwość;
 - b) jeśli Abonent narusza zakaz dokonywania Nadużyć telekomunikacyjnych;
 - c) jeśli Abonent narusza zobowiązania wynikające z Umowy;
 - d) jeśli stosowny obowiązek Netii wynika z Ustawy, innych przepisów prawa, żądania uprawnionych podmiotów lub organów administracji państwowej.
4. Podmioty uprawnione mogą w przypadkach określonych przepisami prawa zablokować korzystanie z wszystkich lub niektórych Usług.

§30

Ograniczenia w zakresie korzystania z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego (o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie)

1. W przypadku udostępnienia Abonentowi Urządzenia Abonenckiego administrowanego w całości lub w części przez Operatora, możliwość administrowania Urządzeniem Abonenckim przez Abonenta w tym zakresie jest wyłączona.
2. Ponadto w przypadku sieci ruchomej, operator takiej sieci jest obowiązany do uniemożliwienia używania w jego sieci skradzionych albo zagubionych urządzeń końcowych.

§31

Sposoby składania zamówień na dodatkowe pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi

1. W czasie obowiązywania Umowy Abonent może, w zależności od oferty Operatora, zamówić Usługi Dodatkowe, Dodatkowe pakiety usług lub opcje usługi. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu i sposobu złożenia zamówienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim Abonent może uzyskać za pośrednictwem Centrum Obsługi Biznesu.
2. Operator udostępnia następujące sposoby składania zamówień:
 - a) ustnie lub pisemnie w punkcie sprzedaży;
 - b) wysyłając SMS z komendą aktywacyjną;
 - c) za pośrednictwem serwisu internetowego Operatora;
 - d) kontaktując się z Centrum Obsługi Biznesu;
 - e) z menu urządzenia telekomunikacyjnego, w zależności od jego funkcjonalności.

§32

Oświadczenie o posiadaniu statusu dużego przedsiębiorcy

Mając na uwadze wymóg art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 118 z późn. zm.) Operator niniejszym oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu załącznika nr do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26.06.2014 roku). Wobec powyższego mają do niej zastosowanie wymogi i ograniczenia określone w przywołanej powyżej ustawie.

INFORMACJA NETIA S.A. O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH (OSOBA REPREZENTUJĄCA KONTRAHENTA ORAZ OSOBA KONTAKTOWA KONTRAHENTA)

Kto będzie przetwarzał dane osobowe i jak się z nim skontaktować

1. Netia S.A. (dalej: „Spółka”) z siedzibą w Warszawie przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa jest administratorem Pani/Pana danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „RODO”).
2. Żądania, oświadczenia i wszelką korespondencję dotyczącą ochrony danych osobowych należy kierować pisemnie na ww. adres siedziby Spółki lub pocztą elektroniczną na adres: iod@netia.pl
3. Spółka wyznaczyła inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować: elektronicznie na adres: iod@netia.pl lub pisemnie na ww. adres siedziby Spółki z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.

Definicje

4. Kontrahent osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, z którą Spółką nawiązuje współpracę biznesową.
5. Osoba Reprezentująca przedstawiciel lub pełnomocnik Kontrahenta, z którym Spółka zawarła umowę w celu realizacji współpracy ze Spółką.
6. Osoba Kontaktowa każda osoba fizyczna, która kontaktuje się z pracownikami i przedstawicielami lub pełnomocnikami Spółki w celu nawiązania lub realizacji współpracy biznesowej, w szczególności osobą kontaktową może być pracownik Kontrahenta lub inna osoba wyznaczona przez Kontrahenta, lub działająca w jego imieniu.

Od kogo dane zostały pozyskane

7. Jeśli jest Pani/Pan Osobą Reprezentującą, dane osobowe zostały pozyskane bezpośrednio od Pani/Pana, jako reprezentanta Kontrahenta, w ramach umowy lub umów łączących go ze Spółką (dalej: „Umowa”).
8. Jeśli jest Pani/Pan Osobą Kontaktową, dane osobowe zostały pozyskane bezpośrednio od Pani/Pana lub od Kontrahenta, w ramach realizacji współpracy ze Spółką.

Zakres przetwarzanych danych

9. Zakres przetwarzanych danych obejmuje następujące kategorie:
 - a) dane identyfikacyjne (np. imię i nazwisko, NIP, miejsce pracy, zajmowane stanowisko);
 - b) dane kontaktowe (np. nr telefonu, adres email);
 - c) inne dane przekazane przez Kontrahenta lub przekazane bezpośrednio przez Panią/Pana w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy.
10. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zawarcia Umowy i jej wykonywania – bez ich podania brak jest możliwości zawarcia Umowy oraz podejmowania działań w związku z jej realizacją.

Cele i podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

11. Pani/Pana dane osobowe są lub mogą być przetwarzane, o ile przetwarzanie danych dotyczyć będzie określonych poniżej celów:
 - a) zawarcie i wykonanie Umowy – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Reprezentującej jest przesłanka zawarcia umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b) umożliwienia wykonania Umowy podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Kontaktowej jest prawnie uzasadniony interes Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - c) realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Reprezentującej i Osoby Kontaktowej jest obowiązek prawny (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - d) zapewnienia bezpieczeństwa pracowników/współpracowników Spółki lub ochrony mienia lub zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić Spółkę na szkodę, w tym za pomocą monitoringu wizyjnego – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Reprezentującej i Osoby Kontaktowej jest prawnie uzasadniony interes Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - e) ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Spółkę – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Reprezentującej i Osoby Kontaktowej jest prawnie uzasadniony interes Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 9 ust. 2 lit. f RODO);
 - f) archiwalnych (dowodowych) będących realizacją prawnie uzasadnionego interesu Spółki dotyczącego zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów – podstawą prawną przetwarzania danych Osoby Reprezentującej i Osoby Kontaktowej jest prawnie uzasadniony interes Spółki (art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 9 ust. 2 lit. f RODO).

Komu dane osobowe będą przekazywane

12. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane, wyłącznie w sytuacji, gdy jest to uzasadnione realizowanym celem, następującym kategoriom odbiorców: podmiotom świadczącym usługi na rzecz Spółki takie jak usługi księgowo i podatkowe, audytowe, operatorom pocztowym i kurierom, dostawcom systemów informatycznych i usług IT, ubezpieczycielom, podmiotom realizującym wsparcie techniczne, organizacyjne i doradcze, podmiotom świadczącym usługi prawne, podmiotom świadczącym usługi archiwizacji, podmiotom świadczącym usługi w zakresie ochrony osób i mienia, podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, spółkom z Grupy Kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w skład której wchodzi Spółka.

Jak długo dane osobowe będą przetwarzane

13. Okres przechowywania Pani/Pana danych osobowych zależy od celu, w jakim dane są lub mogą być przetwarzane. Generalnie dane osobowe będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu przez: a) okres niezbędny do wykonania obowiązków lub uprawnień wynikających z przepisów prawa, b) okres przedawnienia roszczeń oraz do momentu zakończenia postępowań cywilnych, egzekucyjnych, administracyjnych i karnych wymagających przetwarzania danych.

Jakie prawa przysługują w odniesieniu do danych osobowych

14. Przysługuje Pani/Panu prawo: dostępu do danych, do ich sprostowania, usunięcia danych, ograniczenia ich przetwarzania oraz do przenoszenia danych (o ile przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody lub umowy w sposób zautomatyzowany).
15. Przysługuje Pani/Panu prawo do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach realizowanych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Spółki z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją. Przystaniemy przetwarzać Pani/Pana dane w tych celach, chyba że będziemy w stanie wykazać, że istnieją ważne, prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec tychże interesów, praw i wolności lub Pani/Pana dane będą niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
16. Powyższe żądania i oświadczenia należy składać w sposób wskazany w pkt 2 powyżej.

Gdzie można złożyć skargę dotyczącą przetwarzania danych osobowych

17. W przypadku, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie dotyczących jej/jego danych osobowych narusza przepisy RODO, może Pani/Pan złożyć skargę do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W Rzeczypospolitej Polskiej organem nadzorczym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

OŚWIADCZENIE „NETIA” S.A.

Szanowni Państwo,

mając na uwadze wymóg art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 935 z późn. zm.) „Netia” S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Poleczki 13 (02-822 Warszawa), niniejszym oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu załącznika nr I do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26.06.2014 roku). Wobec powyższego mają do niej zastosowanie wymogi i ograniczenia określone w przywołanej powyżej ustawie.

Z poważaniem