

**Regulamin usług telekomunikacyjnych S-NET
dot. umów zawartych w okresie od 23.11.2017 r.
obowiązuje od 21.12.2020 r.**

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez S-Net sp. z o.o.

§ 1. Przedmiot

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady i warunki świadczenia przez S-Net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Juliusza Lea 114, 30-133 Kraków (od 01.01.2021 r.: ul. Kapelanka 13, 30-347 Kraków) (zwaną dalej S-Net) usług telekomunikacyjnych oraz usług dodatkowych na rzecz kontrahentów. S-Net jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą”, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 8697.
2. S-Net świadczy Usługi na rzecz osób fizycznych i prawnych oraz jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonujących działalność gospodarczą, tj. przedsiębiorców w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018r. – Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2018 r. poz. 646 z późn. zm.).
3. Regulamin jest udostępniony na stronie www.s-net.pl w sposób umożliwiający Abonentowi przechowywanie i odtwarzanie go w zwykłym toku czynności, w każdym czasie. Aktualny Cennik, Cennik Biznes Voice, Cennik Ekstremalny 1Giga dla Biznesu, Cennik FiberBiznes oraz Cennik SIP Reseller, jak również cenniki innych usług telekomunikacyjnych są udostępniane na stronie www.s-net.pl.

§ 2. Definicje

1. Następującym określeniom nadaje się wskazane poniżej znaczenie:
 - a) Abonent – Przedsiębiorca, z którym S-Net zawarł Umowę;
 - b) Awaria – uszkodzenie Sieci lub Urządzenia uniemożliwiające wykonywanie Usługi;
 - c) Cennik – dokument określający zestawienie cen za świadczone usługi telekomunikacyjne, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt e), za Usługi dodatkowe, za obsługę serwisową, w tym za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe, jak również zestawienie innych obciążeń finansowych tam wskazanych (w tym kar umownych);
 - d) Cennik Biznes Voice - dokument określający zestawienie cen za Usługi głosowe wskazane w § 3 ust. 1 pkt a) – c);
 - e) Cennik SIP Reseller - dokument określający zestawienie cen za Usługi głosowe wskazane w § 3 ust. 1 pkt d);
 - f) Cennik Ekstremalny 1Giga dla Biznesu - dokument określający zestawienie cen za Usługi wskazane w § 3 ust. 1 pkt g);
 - g) Cennik FiberBiznes - dokument określający zestawienie cen za Usługi wskazane w § 3 ust. 1 pkt f);
 - h) Instalacja – czynności techniczne konieczne dla uruchomienia Usługi, wykonywane w Lokalu;
 - i) Lokal – lokal, w którym nastąpi instalacja Usługi, do którego Abonent posiada tytuł prawny, uprawniający go do zainstalowania Usługi;
 - j) Numer Abonenta – numer przydzielony Abonentowi przez S-Net;
 - k) Protokół – Protokół zdawczo-odbiorczy, zawierający zestawienie wykonanych czynności instalacyjnych oraz wykaz Urządzeń przekazanych przez S-Net Abonentowi na potrzeby realizacji Umowy;
 - l) Przerwa techniczna – przerwa w dostępie do Usług, spowodowana prowadzeniem prac konserwacyjnych;

- m) Sieć S-Net – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest S-Net i w której świadczone są Usługi;
 - n) Siła wyższa – niemożliwe do przewidzenia nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego skutkom nie można zapobiec pomimo dołożenia należytej staranności;
 - o) SLA – parametry dostępności Usługi określający poziom jakości gwarantowany przez S-Net, w ramach którego określana jest roczna dostępność Usługi (wyrażona w procentach), maksymalny czas usunięcia Awarii, parametry pracy łącza;
 - p) Taryfa – oferta cenowa określona w Cenniku, Cenniku Biznes Voice, Cenniku Ekstremalny 1Giga dla Biznesu, Cenniku FiberBiznes oraz Cenniku SIP Reseller dla danej Usługi i dla danych warunków jej świadczenia;
 - q) Umowa – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz ewentualnych usług dodatkowych zawarta pomiędzy S-Net a Abonentem;
 - r) Uruchomienie – udostępnienie Usługi Abonentowi;
 - s) Urządzenia – urządzenia wskazane w § 10 stanowiące własność S-Net, przekazane Abonentowi na okres trwania Umowy, wykorzystywane w celu realizacji Umowy;
 - t) Usługi - usługi świadczone przez S-Net na rzecz Abonenta na zasadach wskazanych w Regulaminie, w tym usługi telekomunikacyjne oraz usługi dodatkowe wymienione w § 3 Regulaminu;
 - u) Usługi głosowe – Usługi telekomunikacyjne wskazane w § 3 ust. 1 lit. a) – d) oraz usługi telefoniczne świadczone w ramach innych Usług telekomunikacyjnych;
 - v) Usługi telekomunikacyjne - Usługi świadczone przez S-Net na rzecz Abonenta wskazane w § 3 ust. 1;
 - w) Usługi dodatkowe – Usługi świadczone przez S-Net na rzecz Abonenta wskazane w Umowie;
 - x) Usterka - uszkodzenie Sieci lub Urządzenia ograniczające jakość świadczonej Usługi;
 - y) Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą;
 - z) Zgłoszenie serwisowe – zgłoszenie wystąpienia Awarii lub Usterki do S-Net w czasie obowiązywania Umowy.
2. Pojęcia użyte w Umowie oraz Regulaminie, jeżeli nie zdefiniowano ich inaczej, mają znaczenie takie jak nadała im Ustawa.

§ 3 Usługi świadczone przez S-Net

1. S-Net świadczy następujące usługi telekomunikacyjne:
 - a) Usługa głosowa z wykorzystaniem łącza ISDN,
 - b) Usługa głosowa z wykorzystaniem SIP trunk lub konta SIP,
 - c) Usługa głosowa z wykorzystaniem łącza analogowego,
 - d) Usługa głosowa dla Resellerów,
 - e) Usługa dostępu do Internetu S-Biznes,
 - f) Ekstremalny 1Giga, przy czym usługa ta dostępna jest tylko w wybranych lokalizacjach, podlegających każdorazowo weryfikacji i potwierdzeniu przez S-Net,
 - g) FiberBiznes.
2. S-Net świadczy następujące usługi dodatkowe:
 - a) Usługa serwisowe (w tym usługa wsparcie IT dla biura),
 - b) Wynajem sprzętu oraz inne jeżeli zostały wskazane w Umowie,
3. Szczegółowa specyfikacja świadczonych na rzecz Abonenta Usług znajduje się w Umowie.

§ 4 Umowa

1. Świadczenie Usług odbywa się na podstawie Umowy zawartej przez S-Net z Abonentem, na zasadach określonych w Umowie, Cenniku, Cenniku Biznes Voice, Cenniku SIP Reseller, Cenniku Ekstremalny 1Giga dla Biznesu, Cenniku FiberBiznes i Regulaminie oraz załącznikach do powyższych. W razie sprzeczności postanowień umowy z niniejszym Regulaminem stosuje się postanowienia Umowy.
2. Umowa może zostać zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony wskazany w Umowie.
3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej poprzez formularz udostępniony na stronie www.s-net.pl przez S-Net. Do zawarcia Umowy w formie elektronicznej wymagany jest dostęp do Internetu oraz przeglądarka internetowa, która akceptuje pliki typu cookies.
4. Przed zawarciem Umowy S-Net może wezwać Abonenta do przesłania drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej, w terminie 7 dni, kopii dokumentów urzędowych potwierdzających prawidłowość przedstawionych informacji potrzebnych do zawarcia Umowy, a także kopii pełnomocnictwa upoważniającego do reprezentowania Abonenta, w przypadku gdy stanowi ono podstawę reprezentacji i uzależnić zawarcie tejże Umowy od przedłożenia powyższych dokumentów.
5. Przed zawarciem Umowy, S-Net może dokonać oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, w szczególności na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1015, z późn. zm.).
6. Przed zawarciem Umowy, S-Net dokonuje weryfikacji możliwości technicznych jej realizacji.
7. W przypadku negatywnej weryfikacji, o której mowa w § 4 ust. 6, S-Net proponuje Abonentowi realizację Umowy przy odmiennych parametrach Usługi, jeżeli świadczenie Usług przy odmiennych parametrach jest możliwe.
8. S-Net odmawia zawarcia Umowy lub informuje o niemożliwości świadczenia Usług, w przypadku gdy:
 - a) Abonent odmawia przedstawienia informacji koniecznych do zawarcia lub realizacji Umowy;
 - b) Abonent nie spełnia kryteriów oceny wiarygodności płatniczej, w szczególności nie wywiązuje się terminowo ze zobowiązań wynikających z uprzednio zawartej z S-Net bądź innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych;
 - c) Abonent nie wyraził zgody na przedstawione przez S-Net parametry Usługi, w przypadku o którym mowa w § 4 ust. 7;
 - d) z przyczyn technicznych lub innych niezależnych od S-Net, nie jest możliwym Uruchomienie, Instalacja bądź świadczenie Usług, albo są one utrudnione, jak również (w przypadku Usługi, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt g)), jeżeli nie potwierdzi świadczenia Usług w danej lokalizacji;
 - e) Abonent nie uzyska i nie przedstawi wszelkich zgód (w tym od właścicieli, wynajmujących, użytkowników wieczystych, dzierżawców itp.) na przeprowadzenie w budynku oraz na nieruchomościach wskazanych przez S-Net infrastruktury potrzebnej do dokonania Instalacji oraz rozpoczęcia świadczenia Usług.

§ 5 Uruchomienie Usługi

1. Uruchomienie Usługi następuje w terminie określonym w Umowie.
2. S-Net zapewnia Urządzenia potrzebne do realizacji Usługi, w zakresie określonym w Umowie.
3. Abonent jest zobowiązany do współdziałania przy Instalacji, w szczególności do udostępnienia osobie wskazanej przez S-Net Lokalu, w terminie uzgodnionym przez strony jak również jest zobowiązany do udostępnienia i zapewnienia stałego oraz nieprzerwanego źródła energii potrzebnego do zasilania sprzętu niezbędnego do wykonania Instalacji.

4. Po zakończeniu Instalacji S-Net sporządza Protokół, który następnie podpisywany jest przez obie Strony.
5. Jeżeli S-Net wykona Instalację w sposób wadliwy, Abonent ma prawo w terminie 14 dni od dnia zakończenia Instalacji, wezwać S-Net do usunięcia usterek i wad, za które S-Net ponosi odpowiedzialność, wyznaczając dodatkowy, co najmniej 14 dniowy termin na usunięcie nieprawidłowości. Po usunięciu nieprawidłowości, odpowiednie zastosowanie ma procedura wskazana w § 5 ust. 4- 7. Zgłoszenie zastrzeżeń lub uwag nie uprawnia do odmowy podpisania Protokołu.
6. W przypadku jeżeli Abonent nie wystosuje w terminie wskazanym w § 5 ust. 5 wezwania tam opisanego, że Instalacja została wykonana w sposób prawidłowy, a Abonentowi nie przysługują uprawnienia z rękoi w stosunku do wykonanej Instalacji.
7. Jeżeli pomimo braku przedstawienia zastrzeżeń lub uwag lub w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń nieuzasadnionych, w terminie wskazanym w § 5 ust. 5 Abonent odmawia podpisania Protokołu, Protokół podpisywany jest wyłącznie przez S-Net jednak ze skutkiem takim jakby został podpisany przez obie Strony (w szczególności ze skutkiem wskazanym w § 5 ust. 6). W Protokole, o którym mowa powyżej wskazuje się powód, dla którego Abonent odmówił podpisania protokołu lub okoliczności odmowy podania przedmiotowego powodu.
8. W przypadku odmowy podpisania przez Abonenta Protokołu lub też braku wykonania Instalacji z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności braku współpracy przy Instalacji lub braku uzyskania i przedstawienia zgód, o których mowa w § 4 ust. 9 pkt e), braku wpuszczenia na teren budynku lub nieruchomości przez które poprowadzona ma zostać infrastruktura, braku udzielenia wszelkich wskazanych przez S-Net informacji, S-Net przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w terminie 60 dni od zakończenia Instalacji lub od dnia, w którym Instalacja miała zostać wykonana zgodnie z Umową oraz żądania zwrotu poniesionych przez S-Net kosztów związanych z czynnościami podjętymi w celu wykonania instalacji.
9. Uruchomienie Usługi następuje po podpisaniu Protokołu, w terminie wskazanym w Umowie.
10. S-Net nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w majątku Abonenta powstałą w związku z niewykonaniem Instalacji lub brakiem Uruchomienia Usługi, za wyjątkiem szkody spowodowanej z jego z winy umyślnej.

**§ 5a Przeniesienie Usługi dostępu do Internetu
(zachowanie ciągłości świadczenia usług internetowych)**

1. Abonent będący stroną Umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu, w przypadku zmiany dostawcy usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. W przypadku zawarcia przez Abonenta i S-Net Umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu, w związku z przeniesieniem przez Abonenta usługi dostępu do Internetu od innego operatora, Abonent najpóźniej z chwilą zawarcia Umowy składa S-Net oświadczenie o przeniesieniu usługi dostępu do Internetu od innego operatora i chęci skorzystania z prawa do zachowania ciągłości świadczenia usługi. Złożenie oświadczenia łączy się z automatycznym rozwiązaniem przez Abonenta umowy z innym dostawcą, z uwzględnieniem okresu wypowiedzenia wynikającego z regulaminu innego dostawcy.
3. S-Net jako nowy dostawca Usługi dostępu do Internetu aktywuje Usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu z dotychczasowym dostawcą. S- Net potwierdza Abonentowi aktywację Usługi na trwałym nośniku.

4. W przypadku gdy S-Net jest dotychczasowym dostawcą Usługi, która zostaje przeniesiona do nowego dostawcy, S-Net świadczy Usługę dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do terminu aktywacji tej usługi uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu z Abonentem.
5. S-Net nie pobiera dodatkowych opłat od Abonenta za usługi określone w niniejszym paragrafie.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
8. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 6 i 7 oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, w którym miało nastąpić przeniesienie usługi dostępu do Internetu, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
9. S-Net na zgodą Prezesa UKE może zawiesić realizację lub ograniczyć, na czas określony, zakres realizacji uprawnienia przeniesienia usługi dostępu do Internetu.

§ 6 Usługi dodatkowe

1. W trakcie obowiązywania Umowy Abonent może na podstawie zamówienia przekazanego w formie pisemnej lub elektronicznej zlecić Uruchomienie Usługi dodatkowej. S-Net niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej otrzymanie zamówienia, o którym mowa w § 6 ust. 1 na adres e-mail Abonenta podany w Umowie.
2. Potwierdzenie realizacji zamówienia lub też odmowy realizacji zamówienia S-Net przekazuje Abonentowi, w formie pisemnej lub w formie e-mail na adres Abonenta podany w Umowie, niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji możliwości technicznej jego realizacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania. Brak przekazania potwierdzenia realizacji zamówienia w powyższym terminie jest równoważne z odmową tejże realizacji.
3. Uruchomienie Usługi dodatkowej nastąpi w terminie określonym przez S-Net w potwierdzeniu realizacji zamówienia, o którym mowa w § 6 ust. 2 nie późniejszym niż 21 dnia od dnia tegoż potwierdzenia.
4. S-Net może wyznaczyć późniejszy termin realizacji zamówienia, w przypadku gdy wymaga ona poczynienia dodatkowych ustaleń z Abonentem lub Instalacji.

§ 7 Taryfy

1. Abonent może na podstawie zamówienia przekazanego w formie pisemnej lub elektronicznej zlecić zmianę Taryfy (o ile dana Usługa elektroniczna oferowana jest przez S-Net w różnych Taryfach). S-Net niezwłocznie (nie później niż w terminie 14 dni) potwierdza otrzymanie zamówienia, w formie elektronicznej na adres e-mail Abonenta podany w Umowie.
2. Potwierdzenie realizacji zamówienia S-Net przekazuje Abonentowi, w formie pisemnej, niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji możliwości technicznej jego realizacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Abonenta potwierdzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1. S-Net ma prawo w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim odmówić realizacji zamówienia wskazanego w § 7 ust. 1 jeżeli warunki techniczne uniemożliwiają dokonanie zmiany.

Brak przekazania potwierdzenia realizacji zamówienia w powyższym terminie jest równoważne z odmową tejże realizacji.

3. Zmiana Taryfy nastąpi w pierwszym dniu kolejnego okresu rozliczeniowego po przekazaniu potwierdzenia realizacji zamówienia, o którym mowa w § 7 ust. 2. Zmiana Taryfy nie wymaga zmiany Umowy.
4. W czasie trwania minimalnego okresu obowiązywania Umowy koniecznego do skorzystania z warunków Taryfy, określonego w Umowie, Abonent może zlecić zmianę Taryfy wyłącznie na inną o wyższej cenie, określonej w Cenniku, Cenniku Ekstremalny 1Giga dla Biznesu, Cenniku FiberBiznes Cenniku Biznes Voice oraz Cennik SIP Reseller.
5. S-Net co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

§ 8 Zobowiązania Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany do:
 - a) niezwłocznego zawiadomienia S-Net, w formie pisemnej lub elektronicznej, o wszelkich zmianach danych Abonenta;
 - b) pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą lub wymianą Urządzeń na nowe, w przypadku ich zniszczenia bądź uszkodzenia, chyba że zniszczenie bądź uszkodzenie nastąpi z przyczyn leżących wyłącznie po stronie S-Net;
 - c) współdziałania z S-Net w zakresie Instalacji oraz przy realizacji Usług, w szczególności poprzez zapewnianie dostępu do Urządzeń, dla celów serwisu oraz wprowadzanych zmian, osobom upoważnionym przez S-Net;
 - d) niezwłocznego powiadomienia S-Net o wszelkich przypadkach braku działania lub nieprawidłowościach w działaniu Usługi, w tym o wszelkich niezgodnościach z parametrami technicznymi;
 - e) niezwłocznego zwrotu Urządzeń stanowiącego własność S-Net po zakończeniu obowiązywania Umowy (w szczególności w przypadku wygaśnięcia, rozwiązania, odstąpienia, wypowiedzenia przez którąkolwiek ze Stron) lub zwrotu wartości Urządzeń;
 - f) niepodejmowania jakichkolwiek działań na szkodę S-Net oraz Sieci S-Net, w szczególności zagrażających jej bezpieczeństwu lub integralności;
2. Abonent:
 - a) wyraża zgodę na dokonanie kserokopii dokumentów przedstawionych przez Abonenta przy zawarciu Umowy,
 - b) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji dotyczących proponowanych zmian Cennika, Cennika Biznes Voice, Cennika Ekstremalny 1Giga dla Biznesu, Cennika FiberBiznes Cennika SIP Reseller oraz Regulaminu, w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w komparycji Umowy;
 - c) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji dotyczących proponowanych zmian Umowy, w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie;
 - d) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji handlowej, w szczególności o nowych Usługach i Taryfach S-Net, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności przy użyciu automatycznych systemów wywołujących, niezależnie od czasu trwania Umowy;
 - e) upoważnia S-Net, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie do informacji gospodarczych do wystąpienia do biur informacji gospodarczej o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących osoby Abonenta, w tym również informacji dotyczących zobowiązań powstałych przed dniem wejścia w życie w/w ustawy;

- f) wyraża zgodę na udostępnienie przez S-Net jego danych osobowych do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A., Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A., Rejestru Dłużników ERIF Biura Informacji Gospodarczej S.A., w celu pozyskania informacji gospodarczych oraz do Biura Informacji Kredytowej S.A. i Związku Banków Polskich oraz udostępnienia w tym samym celu powyższych danych przez wskazane podmioty na potrzeby oceny wiarygodności płatniczej wykonywanej przez S-Net;
- g) wyraża zgodę na udostępnienie przez S-Net jego danych osobowych do Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie na potrzeby przygotowania przez nią oceny punktowej i przekazanie tej oceny S-Net na potrzeby oceny wiarygodności płatniczej wykonywanej przez S-Net.

§ 9 Urządzenia

1. Urządzenia wykorzystywane przy realizacji Usług pozostają własnością S-Net w całym okresie trwania Umowy oraz po ich zakończeniu. Wysokość opłaty za korzystanie z Urządzeń stanowiących własność S-Net określa Umowa.
2. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Urządzeń stanowiących własność S-Net wyłącznie w sposób zgodny z ich przeznaczeniem oraz instrukcją obsługi. Wszelkie modyfikacje, naprawy i wymiany Urządzeń stanowiących własność S-Net mogą być dokonywane wyłącznie przez osoby do tego upoważnione przez S-Net.
3. Abonent zobowiązuje się nie udostępniać Urządzeń stanowiących własność S-Net osobom trzecim, pod jakimkolwiek tytułem prawnym bez osobnej pisemnej zgody S-Net.
4. Abonent zobowiązuje się zachować Urządzenia stanowiące własność S-Net w stanie niepogorszonym oraz zwrócić je S-Net po zakończeniu trwania Umowy (w terminie 7 dni), w takim samym stanie.
5. Abonent nie odpowiada za zużycie Urządzeń stanowiących własność S-Net wynikającą z ich eksploatacji pod warunkiem prawidłowego ich używania.
6. W przypadku zniszczenia Urządzeń lub też braku jego zwrotu w terminie wskazanym w § 9 ust. 4 Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz S-net kary umownej w wysokości wartości Urządzeń określonych w Umowie. W przypadku gdy szkoda powstała w majątku S-Net przewyższy zastrzeżoną karę umowną, S-Net będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

§ 10 Dane

1. S-Net nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przekazywanych w Sieci S-Net, w tym danych przekazywanych przez i do Abonenta, których przekazu nie inicjuje nie wybiera odbiorcy przekazu lub nie wybiera treści oraz jej nie modyfikuje.
2. S-Net gromadzi i przetwarza dane Abonenta objęte tajemnicą telekomunikacyjną wyłącznie w zakresie w jakim jest to przedmiotem Usługi lub jest to niezbędne do jej wykonania lub jest to niezbędne do ustalenia wysokości opłat z tytułu Usługi lub jest to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub przepisami odrębnymi.
3. S-Net zobowiązany jest do zachowania należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu Urządzeń, Sieci S-Net oraz zbiorów danych transmisyjnych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. S-Net do celów ustalania wysokości opłat może gromadzić, w okresie trwania Umowy, dane transmisyjne obejmujące dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format, dane o położeniu urządzeń końcowych, dane dotyczące sieci, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia.
5. S-Net gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności,

bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego wynikających z Ustawy lub przepisów odrębnych.

§ 11 Poufność

1. Podczas świadczenia Usług, S-Net może udostępniać Abonentowi materiały, informacje lub dane z zakresu własności intelektualnej, know-how, polityki cenowej, szeroko rozumianej działalności lub planów i strategii handlowych, marketingowych, badawczych, rozwojowych lub innych planów i strategii S-Net. Wszelkie takie materiały, informacje i/lub dane, bez względu na ich formę i nośnik, stanowią informacje poufne (zwane dalej „Informacjami Poufnymi”).
2. Abonent zobowiązuje się Informacje Poufne zachowywać w poufności. Zobowiązania, o którym mowa w zdaniu powyższym nie stosuje się w stosunku do Informacji Poufnych, które:
 - a) staną się powszechnie znane bez winy Abonenta;
 - b) w wyniku wzajemnego porozumienia Stron dana informacja została zwolniona ze statusu Informacji Poufnych,
 - c) Abonent jest zobowiązany ujawnić na podstawie przepisów prawa. Abonent jest wówczas zobowiązany, o ile to możliwe, powiadomić S-Net odpowiednio wcześniej na piśmie o zamiarze ujawnienia Informacji Poufnych w tym trybie, umożliwiając S-Net ubieganie się o ochronę Informacji Poufnych. W każdym wypadku Abonent ujawni tylko niezbędne minimum Informacji Poufnych, w celu wypełnienia stosownych wymogów.

§ 12 Bezpieczeństwo sieci

1. S-Net podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci S-Net, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, w tym w szczególności monitoruje ruch pod kątem bezpieczeństwa sieci i ochrony przed niechcianą pocztą.
2. S-Net informuje o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci S-Net wymagającego podjęcia przez Abonenta środków, wykraczających poza środki do tego czasu stosowane przez S-Net, poprzez publikację komunikatów na stronie internetowej S-Net dedykowanej Usłudze świadczonej na rzecz Abonenta (w szczególności w przypadku publikacji takich informacji przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej), a także o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
3. S-Net może ograniczyć lub wyłączyć dostęp do Usług (co nie wyłącza obowiązku Abonenta do terminowego regulowania opłat za okres, w którym dostęp do Usług był wyłączony lub ograniczony) w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci S-Net lub Usług (w szczególności w przypadku rozsyłania przez Abonenta spam-u lub udostępniania na serwerze przez Abonenta Usług lub domen wspomagających rozsyłanie spam-u lub generowania przez Abonenta niechcianego bądź szkodliwego ruchu do innych sieci). Ograniczenie lub wyłączenie dostępu do Usług może odbywać się w szczególności poprzez:
 - a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci S-Net lub Usługi;
 - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi, w przypadku wysyłania przez Abonenta komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci S-Net lub Usług
4. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia Urządzeń końcowych poprzez:
 - a) korzystanie z prywatnej adresacji IP;
 - b) zabezpieczenie hasłami urządzeń abonenckich;
 - c) zabezpieczenie interfejsu zarządzającego przez udostępnieniem w sieci publicznej.
5. S-Net prowadzi działania mające na celu zapobieżeniu osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza poprzez monitoring pracy sieci. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.

§ 13 Serwis

1. Abonent dokonuje Zgłoszenia serwisowego niezwłocznie po zauważeniu wystąpienia Awarii lub Usterki jednak nie później niż w ciągu następnego dnia roboczego przypadającego po dniu, w którym Usterka lub Awaria zostały zauważone przez Abonenta. W przypadku braku zgłoszenia Usterki lub Awarii w powyższym terminie Abonent traci wszelkie roszczenia w stosunku do S-Net z tego tytułu, w tym roszczenia o usunięciu Awarii lub Usterki, o obniżenie płatności za okres w którym Usterka lub Awaria wystąpiły oraz wszelkie roszczenia odszkodowawcze.
2. Zgłoszenie serwisowe dokonywane jest w formie elektronicznej lub za pośrednictwem środków komunikacji telefonicznej.
3. Zgłoszenie serwisowe, dokonywane jest poprzez kontakt z Centrum Zarządzania Siecią NOC S-Net (czynnym całą dobę, 7 dni w tygodniu) lub Biurem Obsługi Klienta (czynnym w dni robocze, w godz. 9:00-17:00):
 - a) Centrum zarządzania siecią NOC S-NET: tel.: (012) 3957100; fax.: (012) 12957101; tel.: (012) 3978080, 3978081; email: support@s-net.pl
 - b) Biuro Obsługi Klienta: Infolinia: 0801 011 085; Tel. (012) 3957100; fax.: (012) 3957101
4. Abonent zawiera w Zgłoszeniu serwisowym następujące informacje:
 - a) nazwę firmy oraz dane personalne identyfikujące osobę dokonującą Zgłoszenia serwisowego, w tym adres e-mail oraz numer telefonu;
 - b) Usługę, której Zgłoszenie serwisowe dotyczy poprzez wskazanie jej identyfikatora (identyfikatory przydziela S-Net);
 - c) opis Awarii lub Usterki;
 - d) szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii lub Usterki, jeżeli są inne niż określone w Umowie.
5. S-Net niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej przyjęcie Zgłoszenia serwisowego, określając jednocześnie przybliżony czas rozpoczęcia diagnozy zgłoszonej Awarii lub Usterki.
6. S-Net dopełni wszelkiej staranności w celu usunięcia Awarii lub Usterki w terminie określonym w parametrach SLA, jeżeli zaś nie będzie to możliwe – w innym obiektywnie możliwym terminie.
7. S-Net niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej lub telefonicznej usunięcie Awarii lub Usterki.
8. S-Net dokonuje usunięcia Awarii lub Usterki, w tym ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia:
 - a) nieodpłatnie – w przypadku, gdy Awaria lub Usterka powstała w wyniku przyczyn leżących wyłącznie po stronie S-Net, Sieci S-Net lub Urządzeń, jeżeli nie są one wynikiem naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy;
 - b) odpłatnie – w pozostałych przypadkach.
9. S-Net naliczy opłatę zgodnie z aktualnym Cennikiem, Cennikiem SIP Reseller, Cennikiem Biznes Voice, Cennikiem Ekstremalny 1Giga dla Biznesu lub Cennikiem FiberBiznes w przypadku gdy Zgłoszenie serwisowe okaże się bezzasadne (gdy nie wystąpiła Awaria lub Usterka) albo w przypadku gdy Awaria lub Usterka powstały z przyczyn wskazanych w § 13 ust. 8 pkt b).

§ 14 Poziom jakości Usług

1. Wartość i rodzaj parametru SLA określa Umowa.
2. Do czasu braku dostępności Usługi stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się:
 - a) czasu usunięcia Awarii określonego w parametrach SLA;
 - b) czasu trwania Awarii lub Usterki spowodowanych przyczynami innymi niż wskazane w § 13 ust. 8 pkt a);
 - c) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był Przerwą Techniczną;

- d) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był podjęciem przez S-Net środków, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci S-Net, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami;
 - e) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był podjęciem przez S-Net innych środków w przypadkach wskazanych w Ustawie i przepisach odrębnych, w szczególności z przyczyn dotyczących obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
 - f) czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym w szczególności ze względu na brak płatności za poprzednie okresy rozliczeniowe lub braku działania urządzeń Abonenta potrzebnych do świadczenia Usługi;
 - g) czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn mających znamiona siły wyższej.
3. Całkowita odpowiedzialność S-Net z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest wyłącznie do rabatu przysługującego Abonentowi z tytułu przekroczenia SLA. Abonentowi nie będzie przysługiwało prawo żądania odszkodowania uzupełniającego oraz żadne inne roszczenia z tego tytułu. S –Net w szczególności nie odpowiada za zysk utracony Abonenta.

§ 15 Reklamacje

1. Reklamacja może zostać złożona przez Abonenta w formie pisemnej, elektronicznej lub osobiście (osobiste złożenie reklamacji zostanie potwierdzone protokołem).
2. Abonent zawiera w reklamacji:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) numer Abonenta;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy S-Net terminu Uruchomienia Usługi;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - gdy Abonent ich żąda;
 - h) podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. S-Net potwierdza przyjęcie reklamacji:
 - a) niezwłocznie – w przypadku złożenia jej osobiście
 - b) w terminie 14 dni – w pozostałych przypadkach.
4. S-Net udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
5. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem Abonenta.
6. Odpowiedź na reklamację rozpatrzoną negatywnie, w całości lub części, doręcza się Abonentowi przesyłką poleconą w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie. W pozostałych przypadkach odpowiedź na reklamację można przesłać drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Umowie.
7. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
8. Abonent może złożyć reklamację w terminie 1 roku od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończył się brak dostępu do Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Usługi.

9. Abonent może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym wyłącznie po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, o którym mowa powyżej.

§ 16 Płatności

1. Wysokość opłat z tytułu świadczenia Usług oraz okres rozliczeniowy określa Umowa.
2. W przypadku, gdy w Umowie wysokość opłaty netto wyrażono w walucie obcej, Abonent jest zobowiązany do uiszczenia równowartości tak ustalonej opłaty przeliczonej na złote według średniego kursu walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w dniu wystawienia faktury VAT.
3. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej S-Net nalicza opłaty za świadczenie Usług innych niż Usługi głosowe (wskazanych w § 3 ust. 1 pkt a – d) oraz Usługi opisane w § 3 ust. 1 pkt f) – g), obsługę serwisową, w tym za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe, według cen wskazanych w Cenniku, chyba, że Strony określiły w drodze indywidualnych ustaleń inne ceny w Umowie. S-Net nalicza opłaty za świadczenie Usług głosowych wskazanych w § 3 ust. 1 pkt a) – c) w wysokości wskazanej w Cenniku Biznes Voice, natomiast za świadczenie Usług głosowych wskazanych w § 3 ust. 1 pkt d) – w wysokości wskazanej w Cenniku SIP Reseller, chyba, że Strony określiły w drodze indywidualnych ustaleń inne ceny w Umowie. Opłaty za świadczenie usług wskazanych w § 3 ust. 1 pkt f) S-Net nalicza według cen wskazanych w Cenniku Ekstremalne 1Giga dla Biznesu, a opłaty za usługi wskazane w § 3 ust. 1 pkt g) według cen wskazanych w Cenniku Fiber Biznes, chyba, że Strony określiły w drodze indywidualnych ustaleń inne ceny w Umowie.
4. W przypadku, gdy Umowa obejmuje również opłatę za Instalację lub Uruchomienie Usługi, jest ona wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
5. Jeżeli okres rozliczeniowy określono w miesiącu kalendarzowym, liczony jest on od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem § 16 ust. 6.
6. Pierwszy okres rozliczeniowy obejmuje okres od dnia rozpoczęcia obowiązywania Umowy do końca miesiąca kalendarzowego. Ostatni okres rozliczeniowy obejmuje okres od początku miesiąca kalendarzowego do zakończenia okresu obowiązywania Umowy.
7. W przypadkach gdy okres rozliczeniowy obejmuje niepełny miesiąc kalendarzowy, w szczególności w przypadkach wskazanych w § 16 ust. 6, opłata jest wyliczana proporcjonalnie za tenże okres, przy założeniu, że miesiąc kalendarzowy obejmuje 30 dni.
8. Zwrot Urządzeń będących własnością S-Net odbywa się na koszt Abonenta, jeżeli Umowa nie stanowi inaczej.
9. W przypadku opóźnień w zapłacie opłat, które będą skutkowały wysłaniem przez S-Net wezwań do zapłaty, Abonent zostanie obciążony kosztami każdego z wezwań w wysokości wskazanej w Cenniku. Nie wyłącza to uprawnień do dochodzenia przez S-Net kosztów dochodzenia należności, przyznanych wierzycielowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

§ 17 Zmiana i rozwiązanie umowy

1. Zmiana Umowy wymaga zachowania formy w jakiej była zawarta, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących procedury zmian w zakresie Usług dodatkowych, Taryf, Cennika, Cennika Biznes Voice, Cennika SIP Reseller, Cennika Ekstremalny 1Giga dla Biznesu, Cennika FiberBiznes oraz Regulaminu.
2. Umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony po upływie okresu jej obowiązywania, chyba że Strona złożyła drugiej Stronie pisemne oświadczenie (pod rygorem nieważności) o nieprzedłużaniu Umowy na czas nieoznaczony po upływie okresu jej obowiązywania, nie później niż na 30 dni przed upływem terminu, do którego Umowa obowiązywała. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy na czas nieoznaczony, S-Net

informuje Abonenta na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez S-Net pakietach taryfowych. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Stronie przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.

3. Z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej, Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron za 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec trzeciego miesiąca kalendarzowego, liczonego od następnego miesiąca po tym w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy zostało złożone drugiej Stronie.
4. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy:
 - a) S-Net nie świadczy Usług objętych Umową ze swojej winy umyślnej (przy czym nie jest zawinionym przez S-Net, m.in. brak świadczenia Usługi z przyczyn natury technicznej utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usług, brak świadczenia Usług z przyczyn niezależnych od S-Net np. z powodu nałożenia na S-Net opłat przez administratora lub właściciela budynku), po uprzednim wezwaniu S-Net do świadczenia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 14 dniowego terminu;
 - b) S-Net nie dokonał Uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie ze swojej winy umyślnej (przy czym nie jest zawinionym przez S-Net, m.in. brak Uruchomienia Usługi z przyczyn natury technicznej utrudniających lub uniemożliwiających Uruchomienie Usługi, albo brak Uruchomienia Usługi z przyczyn niezależnych od S-Net np. z powodu nałożenia na S-Net opłat przez administratora lub właściciela budynku), po uprzednim wezwaniu S-Net do Uruchomienia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 60 dniowego terminu.
5. S-Net może zawiesić świadczone przez siebie Usługi (przy zachowaniu prawa do pobierania od Abonenta należnych opłat w okresie zawieszenia) oraz (dodatkowo) może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy, w szczególności w przypadku:
 - a) zaleganie z zapłatą opłat wynikających z Umowy w jakiegokolwiek części za 2 okresy rozliczeniowe;
 - b) podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji przy zawieraniu Umowy;
 - c) używanie Urządzeń niezgodnie z ich przeznaczeniem;
 - d) naruszenia przez Abonenta bezpieczeństwa lub integralności Sieci S-NET.
6. W przypadku wypowiedzenia przez S-Net Umowy z przyczyn wskazanych w § 17 ust. 5 pkt a) – d), Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz S-Net kary umownej w wysokości 100% sumy opłat, które przysługiwałyby S-Net do końca trwania Umowy, gdyby ta nie została rozwiązana. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej S-Net będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
7. W przypadku gdy S-Net utraci prawo do świadczenia Usług objętych Umową, w szczególności w przypadku cofnięcia, wygaśnięcia lub ograniczenia praw S-Net do świadczenia Usług, Umowa wygasa. W takim wypadku S-Net poinformuje o tym Abonenta. W razie gdy utrata prawa dotyczy jedynie części Usług objętych Umową, rozwiązaniu ulega Umowa wyłącznie w tej części. Z tytułu wygaśnięcia Umowy Abonentowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
8. S-Net przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi, w szczególności w przypadku:
 - a) utraty prawa do dysponowania kanalizacją techniczną;

- b) utraty prawa do dysponowania włóknami światłowodowymi;
 - c) nieotrzymania wymaganej zgody na ułożenie okablowania lub budowę kanalizacji technicznej;
 - d) wypowiedzenia przez firmę udostępniającą kanalizację techniczną lub włókna światłowodowe na rzecz S-Net umowy dzierżawy kanalizacji teletechnicznej lub włókien światłowodowych.
9. W przypadku, o którym mowa w § 17 ust. 8 pkt a) – d) Abonentowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
10. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta z winy S-Net, Abonentowi będzie przysługiwała wyłącznie kara umowna określona w Cenniku.
11. S-Net umożliwia Abonentowi rozwiązanie Umowy, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej. Złożenie stosownego oświadczenia przez Abonenta jest możliwe poprzez przesłanie dokumentu z oświadczeniem Abonenta pocztą elektroniczną na adres e-mail Biura Obsługi Klienta S-Net (bok@s-net.pl) lub na inne adresy e-mail wskazane w Umowie dedykowane do złożenia stosownego oświadczenia, w sposób umożliwiający S-Net zapoznanie się z jego treścią i ustalenie osoby składającej to oświadczenie.
12. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej, S-Net w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez SMS na numer – w przypadku wskazania przez Abonenta numeru niegeograficznego lub przez wykonanie połączenia telefonicznego – w przypadku wskazania przez Abonenta numeru geograficznego.
13. S-Net potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.

§ 18 Usługi głosowe

1. S-Net zapewnia połączenia z numerami alarmowymi z tym, że będą one ograniczone:
- a) w przypadku przeniesienia urządzenia do innej lokalizacji niż wskazana w Umowie;
 - b) w przypadku Awarii lub Usterki sieci dostępowej S-Net;
 - c) w przypadku Awarii lub Usterki łącz internetowych S-Net;
 - d) w przypadku Awarii lub Usterki platformy głosowej.
2. Na potrzeby spisu Abonentów, S-Net gromadzi i przetwarza dane obejmujące:
- a) numer Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;
 - b) nazwiska i imiona lub nazwę Abonenta;
 - c) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione Abonentowi.
3. W przypadku Abonentów, będących osobami fizycznymi, umieszczenie w spisie następuje na podstawie zgody Abonenta udzielonej w Umowie.
4. S-Net udostępnia niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych na zasadach określonych w Ustawie.
5. S-Net w ramach świadczonych Usług głosowych umożliwia Abonentowi, w przypadku połączeń związanych z obowiązkiem ponoszenia opłat z ich tytułu:
- a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
 - b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na rodzaje numerów o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
 - c) określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń

- wychodzących na numery o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta, oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- d) d) określenia progu kwotowego, dla każdego okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego S-Net będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów.
6. Zlecenia, o których mowa w § 18 ust. 5, Abonent przekazuje S-Net w formie pisemnej lub elektronicznej.
 7. Usługi głosowe mogą być ograniczone w przypadku:
 - a) Awarii lub Usterki sieci dostępowej S-Net;
 - b) Awarii lub Usterki łącz internetowych S-Net;
 - c) Awarii lub Usterki platformy głosowej;
 - d) zalegania przez Abonenta z płatnością za 1 okres rozliczeniowy.

§ 19 Zmiana Cennika, Cennika Biznes Voice, Cennika SIP Reseller i Regulaminu

1. Cennik, Cennik Biznes Voice, Cennik SIP Reseller, Cennik Ekstremalny 1Giga dla Biznesu, Cennik FiberBiznes i Regulamin S-Net dostępny jest na stronie internetowej S-Net i wysyłany jest Abonentowi na jego żądanie, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
2. Zmiana Regulaminu, Cennika, Cennika Biznes Voice, Cennika SIP Reseller, Cennika Ekstremalny 1Giga dla Biznesu, Cennika FiberBiznes następuje zgodnie z postanowieniami Ustawy, w zakresie dotyczącym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz w odniesieniu do Umów dotyczących publicznie dostępnych Usług telekomunikacyjnych. W pozostałym zakresie zmieniony Regulamin, Cennik, Cennik Biznes Voice, Cennik SIP Reseller, Cennik Ekstremalny 1Giga dla Biznesu, Cennik FiberBiznes udostępniany jest na stronie internetowej www.s-net.pl i obowiązuje od daty jego publikacji.
3. Regulamin, Cennik, Cennik Biznes Voice, Cennik Ekstremalny 1Giga dla Biznesu, Cennik FiberBiznes oraz Cennik SIP Reseller w zmienionej formie obowiązuje Abonenta od dnia ich wejścia w życie zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz Ustawy.

§ 20 Postanowienia końcowe

1. Przeniesienie przez Abonenta praw i obowiązków z tytułu Umowy na osobę trzecią może nastąpić wyłącznie pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody S-Net wyrażonej w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, w której będzie wskazana osoba na rzecz której może zostać dokonane przeniesienie.
2. Opłaty związane z przeniesieniem ponosi Abonent, który dokonuje przeniesienia.
3. Abonent dokonujący przeniesienia jest zobowiązany do uiszczenia wszystkich prawidłowo naliczonych opłat i innych należności za okres wykonywania Umowy na jego rzecz.
4. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów. Postanowienie powyższe nie stanowi zapisu na sąd polubowny. Spory wynikłe z zawartej Umowy rozpatruje sąd powszechny właściwy miejscowo dla S-Net.