

**Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych
przez S-Net sp. z o.o.
dot. umów zawartych w okresie od 01.02.2016 r. do 23.11.2017 r.
obowiązujący od dnia 21.12.2020 r.**

CZEŚĆ I. WSTĘP

§ 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.
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. 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.
4. Regulamin został opracowany zgodnie z Ustawą oraz obowiązującymi aktami wykonawczymi wydanymi na podstawie upoważnień zawartych w Ustawie.

§ 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 obsługę serwisową, w tym za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe, jak również zestawienie innych obciążeń finansowych tam wskazanych (w tym kar umownych); Cennik zawiera również zestawienie cen za Usługi inne niż Usługi głosowe (wskazane w § 3 ust. 1 pkt a – d);
 - 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) **Instalacja** – czynności techniczne konieczne dla uruchomienia Usługi, wykonywane w Lokalu;
 - g) **Lokal** – lokal, w którym nastąpi instalacja usługi, do którego Abonent posiada tytuł prawny, uprawniający go do zainstalowania Usługi;
 - h) **Numer Abonenta** – numer przydzielony Abonentowi przez S-Net, numer świadczonej Usługi lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - i) **Protokół** – Protokół zdawczo-odbiorczy, zawierający zestawienie czynności Instalacji oraz wykaz Urządzeń przekazanych przez S-Net Abonentowi na potrzeby realizacji Umowy;
 - j) **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Usług, spowodowana prowadzeniem prac konserwacyjnych;

- k) **Sieć S-Net** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest S-Net i w której świadczone są Usługi;
 - l) **Siła wyższa** – niemożliwe do przewidzenia nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego skutkom nie można zapobiec pomimo dołożenia należytej staranności;
 - m) **SLA** – parametry dostępności Usługi określający jej poziom jakości gwarantowany przez S-Net, w ramach którego określana jest roczna dostępność Usługi (wyrażona w procentach), maksymalny czas usunięcia awarii, od zgłoszenia Awarii, parametry pracy łącza (gwarancja przepustowości, czasy opóźnień w sieci miejskiej oraz międzymiastowej);
 - n) **Taryfa** – oferta cenowa określona w Cenniku, Cenniku Biznes Voice oraz Cenniku SIP Reseller dla danej Usługi i dla danych warunków jej świadczenia;
 - o) **Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz ewentualnych usług dodatkowych zawarta pomiędzy S-Net a Abonentem przy uwzględnieniu postanowień niniejszego Regulaminu;
 - p) **Uruchomienie** – udostępnienie Usługi Abonentowi;
 - q) **Urządzenia** – urządzenia wskazane w § 10 stanowiące własność S-Net, pozostawione w Lokalu lub budynku, w którym Lokal jest położony, wykorzystywane do realizacji Umowy;
 - r) **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;
 - s) **Usługi głosowe** – Usługi telekomunikacyjne wskazane w § 3 ust. 1 lit. a) – d);
 - t) **Usługi telekomunikacyjne** – usługi świadczone przez S-Net na rzecz Abonenta wskazane w § 3 ust. 1;
 - u) **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez S-Net na rzecz Abonenta wskazane w § 3 ust. 2, świadczone w związku z Usługami telekomunikacyjnymi;
 - v) **Usterka** – uszkodzenie Sieci lub Urządzenia ograniczające jakość świadczonej Usługi;
 - w) **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą;
 - x) **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 transmisji danych,
 - f) Usługa dostępu do Internetu S-Biznes,
 - g) Usługa dostępu do Internetu S-Biznes.colo
 - h) Usługa asymetrycznego dostępu do Internetu - ENET,
 - i) GlobalMIX,
 - j) TPIX.Tranzyt,
 - k) TP.Tranzyt,
 - l) T1.Tranzyt.

2. S-Net świadczy następujące usługi dodatkowe:
 - a) Usługi serwisowe,
 - b) Wynajem sprzętu.
3. Szczegółowa specyfikacja świadczonych Usług znajduje się w Umowie.
4. S-Net może również świadczyć na rzecz Abonenta inne Usługi niż wskazane w § 3 ust. 1 – 2. Jeżeli Strony tak postanowią w Umowie, Regulamin będzie miał zastosowanie również odpowiednio do Usług, o których mowa w zdaniu poprzednim.

CZĘŚĆ II. ZAWARCIE UMOWY I URUCHAMIANIE USŁUG

§ 4

Umowa

1. Świadczenie Usług przez S-Net odbywa się na podstawie Umowy zawartej z Abonentem, na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie oraz załącznikach do powyższych.
2. Regulamin jest udostępniony na stronie www.s-net.pl w sposób umożliwiający Abonentowi przechowywanie i odtwarzanie go w zwykłym toku czynności, w każdym czasie.
3. Umowa może zostać zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony.

§ 5

Zawarcie Umowy

1. 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.
2. Umowa zawiera następujące informacje dotyczące Abonenta:
 - a) nazwę firmy;
 - b) formy prawnej;
 - c) siedziby lub miejsca prowadzenia działalności gospodarczej;
 - d) adresu do korespondencji;
 - e) numeru KRS, jeżeli dotyczy;
 - f) numeru NIP;
 - g) numeru REGON;
 - h) numeru telefonu;
 - i) aktywnego i aktualnego adresu poczty elektronicznej;
 - j) ewentualnie inne wymagane przez S-Net.
3. W Umowie zostanie określone:
 - a) nazwa usługi telekomunikacyjnej ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową;
 - b) Taryfę, jeżeli na świadczone Usługi obowiązują różne pakiety taryfowe;
 - c) Parametry SLA;
 - d) zakres świadczonych Usług dodatkowych;
 - e) Przerwy Techniczne;
 - f) termin oraz miejsce Instalacji;
 - g) wykaz Urządzeń udostępnionych przez S-Net Abonentowi na czas trwania Umowy oraz ograniczenia korzystania z przedmiotowych Urządzeń;
 - h) termin uruchomienia Usługi;
 - i) minimalny okres obowiązywania umowy konieczny do skorzystania z warunków Taryfy;
 - j) okres, na jaki została zawarta Umowa;
 - k) okres rozliczeniowy.

4. 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.).
5. Przed zawarciem Umowy, S-Net dokonuje weryfikacji możliwości technicznych jej realizacji.
6. W przypadku negatywnej weryfikacji, o której mowa w § 5 ust. 5, S-Net proponuje Abonentowi realizację Umowy przy odmiennych parametrach Usługi, jeżeli świadczenie Usług przy tych parametrach jest możliwe.
7. 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 – w szczególności danych określonych w Umowie;
 - b) Abonent nie spełnia kryteriów oceny wiarygodności płatniczej, w szczególności nie wywiązywał 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 § 5 ust. 6;
 - d) z przyczyn technicznych nie jest możliwym Uruchomienie, Instalacja bądź świadczenie Usług;
 - 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.

§ 6

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 którym ma zostać dokonana Instalacja w terminie uzgodnionym przez strony w Umowie jak również udostępnienie i zapewnienie 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 Abonent ma istotne, a uzasadnione zastrzeżenia lub uwagi do wykonanej Instalacji, ma prawo w terminie 2 dni od dnia zakończenia Instalacji złożyć je na piśmie, wyznaczając dodatkowo, co najmniej 14 dniowy termin na usunięcie nieprawidłowości. Po usunięciu nieprawidłowości, odpowiednie zastosowanie ma procedura wskazana w § 6 ust. 4- 7. Zgłoszenie zastrzeżeń lub uwag nie uprawnia do odmowy podpisania Protokołu.
6. W przypadku jeżeli Abonent nie przedstawi w terminie wskazanym w § 6 ust. 5 zastrzeżeń lub uwag uważa się, że Instalacja została wykonana w sposób prawidłowy, a Abonentowi nie przysługują uprawnienia z rękojmi co do wykonania Instalacji.
7. Jeżeli pomimo braku przedstawienia zastrzeżeń lub uwag lub w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń nieuzasadnionych, w terminie wskazanym w § 6 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 § 6 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 § 5 ust. 7 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 zapłaty kary umownej w wysokości 100 % wartości płatności jaka przysługiwałaby S-net od Abonenta z tytułu zamówionych Usług za cały okres trwania Umowy. Jeżeli szkoda poniesiona przez S-Net będzie przekraczała wysokość kary umownej, S-Net przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
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 winy umyślnej. W szczególności S-Net nie ponosi odpowiedzialności w przypadku braku otrzymania pozytywnych warunków na dzierżawę kanalizacji teletechnicznej, słupów lub takowe zgody uzyska ale ułożenie infrastruktury nie będzie możliwe z powodu niedrożności kanalizacji lub braku możliwości skorzystania z niej z jakiegokolwiek przyczyny. W przypadku szkody powstałej z winy umyślnej, Abonentowi przysługuje od S-Net wyłącznie kara umowna w wysokości określonej w Cenniku. Roszczenie Abonenta w powyższym przypadku ograniczone jest wyłącznie do żądania kary umownej wskazanej w zdaniu poprzednim.

§ 6a 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.

§ 7

Usługi dodatkowe

1. W trakcie obowiązywania Umowy Abonent może na podstawie zamówienia przekazanego w formie pisemnej lub elektronicznej zlecić Uruchomienie usługi dodatkowej.
2. S-Net niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej otrzymanie zamówienia, o którym mowa w § 7 ust. 1 na adres e-mail Abonenta podany w Umowie.
3. 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.
4. Uruchomienie Usługi dodatkowej nastąpi w terminie określonym przez S-Net w potwierdzeniu realizacji zamówienia, o którym mowa w § 7 ust. 3 nie późniejszym niż 21 dnia od dnia tegoż potwierdzenia.
5. S-Net może wyznaczyć późniejszy termin realizacji zamówienia, w przypadku gdy wymaga ona ustalenia dodatkowych ustaleń z Abonentem lub Instalacji.
6. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o której mowa w § 7 ust. 1 bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej pod rygorem nieważności w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia realizacji zamówienia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
7. Abonentowi traci uprawnienie do skorzystania z prawa odstąpienia, o którym mowa w § 7 ust. 6 od momentu gdy S-Net rozpoczął za zgodą Abonenta wyrażoną w zamówieniu, o którym mowa w § 7 ust. 1 świadczenie usług dodatkowych na zmienionych warunkach.

§ 8

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).
2. S-Net niezwłocznie potwierdza otrzymanie zamówienia, o którym mowa w § 8 ust. 1, w formie elektronicznej na adres e-mail Abonenta podany w Umowie.
3. 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 § 8

ust. 2. S-Net ma prawo w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim odmówić realizacji zamówienia wskazanego w § 8 ust. 1 jeżeli warunki techniczne uniemożliwiają dokonanie zmiany. Brak przekazania potwierdzenia realizacji zamówienia w powyższym terminie jest równoważne z odmową tejże realizacji.

4. Zmiana Taryfy nastąpi w pierwszym dniu kolejnego okresu rozliczeniowego po przekazaniu potwierdzenia realizacji zamówienia, o którym mowa w § 8 ust. 1.
5. Zamówienie przekazane przez Abonenta, potwierdzone do realizacji przez S-Net, stanowi załącznik do Umowy. Zmiana Taryfy nie wymaga zmiany Umowy.
6. 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 Biznes Voice oraz Cennik SIP Reseller.
7. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o której mowa w § 8 ust. 3 bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej pod rygorem nieważności w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia realizacji zamówienia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
8. Abonentowi traci uprawnienie do skorzystania z prawa odstąpienia, o którym mowa w § 8 ust. 7 od momentu gdy S-Net rozpoczął za zgodą Abonenta wyrażoną w zamówieniu, o którym mowa w § 8 ust. 1 świadczenie Usługi na zmienionych warunkach.
9. 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.

§ 9

Zobowiązania Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany do:
 - a) niezwłocznego zawiadomiania S-Net, w formie pisemnej lub elektronicznej, o wszelkich zmianach danych Abonenta określonych w § 5 ust. 3;
 - b) podjęcia wszelkich środków zapobiegających uszkodzeniu bądź zniszczeniu Urządzeń;
 - c) 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;
 - d) 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;
 - e) niezwłocznego powiadomienia S-Net o wszelkich przypadkach braku działania lub nieprawidłowościach w działaniu Usługi, w tym o wszelkich niezgodnościach z parametrami technicznymi;
 - f) terminowego uiszczania należnych opłat;
 - g) niezwłocznego zwrotu Urządzeń stanowiącego własność S-Net po zakończeniu obowiązywania Umowy (w szczególności w przypadku wygaśnięcia, rozwiązanie, odstąpienie, wypowiedzenie przez którąkolwiek ze Stron) lub zwrotu wartości Urządzeń;
 - h) niepodejmowania jakichkolwiek działań na szkodę S-Net oraz Sieci S-Net, w szczególności zagrażających jej bezpieczeństwu lub integralności;
 - i) w przypadku udostępnienia przez S-NET numeracji Abonentowi w ramach świadczenia Usług telekomunikacyjnych Abonent jest zobowiązany do:
 - 1) wykorzystywania udostępnianej numeracji wyłącznie w celu świadczenia usług swoim klientom;
 - 2) nieudostępniania numeracji innym podmiotom w celu świadczenia przez nich usług;

- 3) poinformowania S-NET o przeniesieniu numeru przez klienta Abonenta do innego operatora w terminie 3 dni od dnia przeniesienia. Abonent, informując o przeniesieniu numeru przez jego klienta do innego operatora wskaże jaki numer został przeniesiony, z jakim dniem zostało dokonane przeniesienie, oraz do jakiego operatora nastąpiło przeniesienie numeru. W przypadku zaniechania obowiązku określonego w § 9 ust. 1 lit. i) pkt 3) zdanie pierwsze i drugie Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz S-Net kary umownej w wysokości wskazanej w Cenniku. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej, (w szczególności w przypadku nałożenia na S-Net kary administracyjnej przewyższającej karę umowną) S-NET będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych;
- j) nie dostarczania treści o charakterze bezprawnym, treści których jawność została wyłączona, treści o charakterze reklamowym umieszczanych bez zgody S-NET, treści naruszających dobra osobiste osób trzecich, nawołujących do popełnienia przestępstwa a także wypowiedzi wulgarnych.

2. Abonent:

- a) wyraża zgodę na dokonanie kserokopii dokumentów przedstawionych przy zawarciu Umowy, o których mowa w § 5 ust. 4,
- b) upoważnia S-Net do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy oraz ich przesyłanie drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie
- c) może wyrazić zgodę na wykorzystanie przez S-Net nazwy Abonenta w materiałach reklamowych, marketingowych oraz listach referencyjnych, niezależnie od czasu trwania Umowy,
- d) może wyrazić zgodę, na wykorzystywanie przez S-Net danych transmisyjnych, o których mowa w § 11 ust. 4, do celów marketingowych, w okresie trwania Umowy,
- e) może wyrazić zgodę na umieszczenie danych określonych Ustawą w publicznie dostępnym spisie abonentów, w tym na przekazywanie tych danych do podmiotom prowadzącemu działalność telekomunikacyjną,
- f) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji dotyczących proponowanych zmian Cennika, Cennika Biznes Voice, Cennika SIP Reseller oraz Regulaminu, o których mowa w § 25, w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w komparcji Umowy,
- g) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji dotyczących proponowanych zmian Umowy, w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie;
- h) 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,
- i) 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 mojej osoby, w tym również informacji dotyczących zobowiązań powstałych przed dniem wejścia w życie w/w ustawy,
- j) 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,
- k) Abonent 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.

§ 10

Urządzenia

1. Urządzenia wykorzystywane przy realizacji Usług pozostają własnością S-Net w całym okresie trwania Umowy oraz po ich zakończeniu.
2. Wysokość opłaty za korzystanie z Urządzeń stanowiących własność S-Net określa Umowa.
3. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Urządzeń stanowiących własność S-Net wyłącznie w sposób zgodny z ich przeznaczeniem oraz instrukcją obsługi.
4. Wszelkie modyfikacje, naprawy i wymiany Urządzeń stanowiących własność S-Net mogą być dokonywane wyłącznie przez osoby do tego upoważnione przez S-Net.
5. Abonent zobowiązuje się nie udostępniać Urządzeń stanowiących własność S-Net osobom trzecim, pod jakimkolwiek tytułem prawnym bez osobnej pisemnej zgody S-Net.
6. Abonent zobowiązuje się zachować Urządzenia stanowiące własność S-Net w stanie nie pogorszonym oraz zwrócić je S-Net po zakończeniu trwania Umowy (w terminie 7 dni), w takim samym stanie.
7. Abonent nie odpowiada za zużycie Urządzeń stanowiących własność S-Net wynikającą z ich eksploatacji pod warunkiem prawidłowego ich używania.
8. W przypadku zniszczenia Urządzeń lub też braku jego zwrotu w terminie wskazanym w § 10 ust. 6 Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz S-net kary umownej w wysokości wartości Urządzeń określonych w Umowie.

CZĘŚĆ III. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 11

Dane

1. S-Net nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przekazywanych w Sieci S-Net, w tym danych przekazywanych przez i do Abonenta, których:
 - a) przekazu nie inicjuje;
 - b) nie wybiera odbiorcy przekazu;
 - c) treści nie wybiera oraz nie modyfikuje.
2. S-Net gromadzi i przetwarza dane Abonenta objęte tajemnicą telekomunikacyjną wyłącznie w zakresie w jakim:
 - a) jest to przedmiotem Usługi lub jest to niezbędne do jej wykonania;
 - b) jest to niezbędne do ustalenia wysokości opłat z tytułu Usługi;
 - c) 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 lub 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 routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format, dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływane, sieć, 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.

§ 12

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.

§ 13

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 zastosowane 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.

§ 14

Pomiar i organizacja ruchu

1. S-Net prowadzi działania mające na celu zapobieżeniu osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza poprzez monitoring pracy sieci.

2. Działania, o których mowa w § 14 ust. 1, nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.

§ 15

Serwis

1. Abonent dokonuje Zgłoszenia serwisowego niezwłocznie po stwierdzeniu 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 w 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 SNET**
tel.: (012) 3957100
fax.: (012) 12957101
tel.: (012) 3978080, 3978081
e-mail: support@s-net.pl
 - b) **Biuro Obsługi Klienta**
Infolinia: 0801 011 085
Tel. (012) 3978080
fax.: (012) 3978081
4. Zgłoszenie serwisowe dokonane za pośrednictwem telefonu Abonent potwierdza następnie w formie elektronicznej.
5. 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.
6. S-Net niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej przyjęcie Zgłoszenia serwisowego, określając jednocześnie przybliżony czas rozpoczęcia diagnozy zgłoszonej Awarii lub Usterki.
7. 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.
8. S-Net niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej lub telefonicznej usunięcie Awarii lub Usterki.
9. 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.
10. S-Net naliczy opłatę zgodnie z aktualnym Cennikiem, w przypadku gdy Zgłoszenie serwisowe okaże się bezzasadne (gdy nie wystąpiła Awaria lub Usterka) albo w przypadku gdy Awaria lub Usterka powstały z przyczyn innych niż wskazane w § 15 ust. 9 pkt a.

§ 16

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 § 15 ust. 9 pkt a);
 - c) czasu trwania Awarii lub Usterki spowodowanych przyczynami wskazanymi w § 15 ust. 9 pkt jeżeli czas usunięcia Awarii lub Usterki przekracza czas określony w Umowie;
 - d) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był Przerwą Techniczną;
 - e) 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;
 - f) 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;
 - g) 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 czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn mających znamiona siły wyższej.

§ 17

Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy

1. W przypadku braku dostępności Usługi, którego długość przekracza wartość SLA określonego w Umowie, z wyłączeniem braku dostępności z przyczyn wskazanych w § 16 ust. 2, S-Net udzieli Abonentowi, w kolejnym okresie rozliczeniowym, rabatu w wysokości 1/720 miesięcznej opłaty za każdą rozpoczętą godzinę awarii ponad wartość SLA – dla każdej Usługi licząc oddzielnie.
2. Rabat nie może przekraczać wysokości opłaty należnej za okres rozliczeniowy, w którym jest udzielany.
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.
4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonent odpowiada względem S-Net za szkodę w pełnej wysokości, w szczególności gdy Awaria lub Usterka będzie spowodowana przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

§ 18

Reklamacje

1. Reklamacja może zostać złożona przez Abonenta w formie pisemnej, elektronicznej lub osobiście (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.

§ 19

Płatności

1. Wysokość opłat z tytułu świadczenia usług określa Umowa.
2. W przypadku, gdy w Umowie wysokość opłaty netto, o której mowa § 19 ust. 1 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. Opłata zostanie powiększona o wartość podatku VAT w stawce obowiązującej, w wysokości obliczonej zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej S-Net nalicza opłaty za świadczenie usług głosowych, (wskazanych w § 3 ust. 1 pkt a – d), obsługę serwisową, w tym za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe według cen wskazanych w Cenniku.
4. W przypadku, gdy Umowa obejmuje również opłatę za Instalację lub uruchomienie Usługi, jest ona wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
5. Opłaty z tytułu świadczenia Usług wnoszone są w miesięcznych okresach rozliczeniowych, odpowiadającym kolejnym miesiącom kalendarzowym, chyba że Umowa stanowi inaczej.
6. Okresy rozliczeniowe odpowiadają kolejnym miesiącom kalendarzowym i liczone są od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem § 19 ust. 7 - 8.
7. Pierwszy okres rozliczeniowy obejmuje okres od dnia rozpoczęcia obowiązywania Umowy do końca miesiąca kalendarzowego.
8. Ostatni okres rozliczeniowy obejmuje okres od początku miesiąca kalendarzowego do zakończenia okresu obowiązywania Umowy.

9. W przypadkach gdy okres rozliczeniowy obejmuje niepełny miesiąc kalendarzowy, w szczególności w przypadkach wskazanych w § 19 ust. 7-8 opłata jest wyliczana proporcjonalnie za tenże okres, przy założeniu, że miesiąc kalendarzowy obejmuje 30 dni.
10. Zwrot Urządzeń będących własnością S-Net odbywa się na koszt Abonenta, jeżeli Umowa nie stanowi inaczej.
11. Abonent uiszcza opłatę na podstawie faktury VAT przedstawionej przez S-Net po zakończeniu okresu rozliczeniowego, w terminie i na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT.
12. Dniem zapłaty jest dzień uznania na rachunku bankowym S-Net
13. W przypadku opóźnień w zapłacie opłat, które będą skutkowały wysłaniem przez S-Net wezwań do zapłaty, Usługobiorca zostanie obciążony kosztami każdego z wezwań w wysokości wskazanej w Cenniku.

§ 20

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 oraz Regulaminu.
2. Zmiana Regulaminu, Cennika, Cennika Biznes Voice oraz Cennika SIP Reseller dokonywana jest zgodnie z postanowieniami § 26.
3. Zmiana zakresu Usług dodatkowych dokonywana jest zgodnie z postanowieniami § 7.
4. Zmiana Taryfy dokonywana jest zgodnie z postanowieniami § 8.
5. 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. 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.
6. Oświadczenie, o którym mowa w § 20 ust. 5, dla swej skuteczności musi zostać złożone nie później niż na 30 dni przed upływem terminu, do którego Umowa została zawarta.
7. Z zastrzeżeniem ust. 5 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, po tym w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy zostało złożone drugiej Stronie.
8. Umowa może zostać zmieniona bądź rozwiązana w każdym czasie za zgodą obu Stron, bez zachowania terminu wypowiedzenia.
9. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy:
 - a) S-Net nie świadczy Usług objętych Umową bez istotnej przyczyny
 - b) S-Net nie dokonał Uruchomienia Usługi w terminie, po uprzednim wezwaniu S-Net do Uruchomienia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 60 dniowego terminu.
10. W przypadku, o którym mowa w § 20 ust. 9 pkt a – b Abonentowi będzie przysługiwała od S-Net wyłącznie kara umowna określona w Cenniku. W powyższym przypadku Abonentowi nie będzie przysługiwało żadne dodatkowe roszczenie odszkodowawcze.

11. S-Net może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku naruszania przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy, poprzez:
 - a) zaleganie z zapłatą opłat wynikających z Umowy w jakiegokolwiek części za 1 okres rozliczeniowy;
 - b) podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji przy zawieraniu Umowy;
 - c) używanie Urządzeń niezgodnie z ich przeznaczeniem;
 - d) braku możliwości świadczenia Usługi ze względów technicznych, które nie wynikają z przyczyn leżących po stronie S-Net;
 - e) naruszenia przez Abonenta bezpieczeństwa lub integralności Sieci S-NET.
12. W przypadku wypowiedzenia przez S-Net Umowy z przyczyn wskazanych w § 20 ust. 11 pkt a) – c) lub e), Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz S-Net kary umownej w wysokości 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.
13. S-Net może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego bez wzywania do usunięcia naruszeń, w przypadku poważnych naruszeń przez Abonenta postanowień Umowy, w szczególności podejmowanych przez Abonenta działań zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci S-Net.
14. W przypadku wypowiedzenia przez S-Net Umowy z przyczyn wskazanych w § 20 ust. 13, 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 Umowa ta nie została rozwiązana. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej S-Net będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
15. Umowa wygasa, w przypadku gdy S-Net utraci prawo do świadczenia Usług objętych Umową, w szczególności cofnięcia, wygaśnięcia lub ograniczenia praw S-Net do świadczenia Usług. 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.
16. S-Net przysuguje 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.
17. 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.
18. 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.

19. 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.

CZEŚĆ IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA POSZCZEGÓLNYCH USŁUG

§ 21

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 sieci dostępowej S-Net;
 - c) w przypadku awarii łącz internetowych S-Net; d) w przypadku awarii 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 usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
 - b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług 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 usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta, oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
 - 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 usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów.
6. Zlecenia, o których mowa w § 21 ust. 5, Abonent przekazuje S-Net w formie pisemnej lub elektronicznej.
7. Usługi głosowe mogą być ograniczone w przypadku:
 - a) awarii sieci dostępowej S-Net;
 - b) awarii łącz internetowych S-Net;
 - c) awarii platformy głosowej;
 - d) zalegania przez Abonenta z płatnością za 1 (jeden) okres rozliczeniowy.

§ 22

Usługi dostępu do Internetu

1. W ramach usługi S-Biznes S-Net zapewnia:

- a) dostęp do Internetu o gwarantowanych parametrach jakości i przepustowości wskazanych w Umowie;
 - b) ilość stałych adresów IP wskazanych w Umowie oraz możliwość zakończenia łącza protokołem BGP, o ile określa to Umowa;
 - c) dodatkową protekcją, realizowaną odrębną trasą światłowodową, o ile określa to Umowa;
 - d) utrzymywanie adresacji IP oraz numer AS, w przypadku łącza zakończonego protokołem BGP (wyłącznie jeżeli określa to Umowa).
2. W ramach usługi ENET S-Net zapewnia:
- a) dostęp do Internetu, przy czym parametry jakości i przepustowości wskazane w Umowie zostaną określone wyłącznie szacunkowo;
 - b) jeden niepubliczny adres IP; Abonent może zamówić za dodatkową opłatą publiczne adresy IP, w liczbie każdorazowo wskazanej przez S-Net, przy czym liczba odpłatnych adresów IP dla Usługi nie może przekraczać 8.

§ 23

W ramach usługi GlobalMIX S-Net zapewnia:

- a) dostęp do Internetu poprzez łącze międzynarodowe zawierające co najmniej dwa styki międzynarodowe oraz styk z węzłami wymiany ruchu, które posiada S-NET;
- b) przepustowość wskazaną w Umowie; ruch powyżej tej przepustowości rozliczany jest metodą 95-percentyla, przy czym S-NET nie gwarantuje przepustowości ponad przepustowość wskazaną w Umowie;
- c) możliwość zakończenia łącza protokołem BGP, o ile określa to Umowa;
- d) utrzymywanie adresacji IP oraz numer AS, w przypadku łącza zakończonego protokołem BGP (wyłącznie jeżeli określa to Umowa).

§ 24

Usługa transmisji danych

1. W ramach usługi TPIX.TRANZYT S-Net zapewnia obsługę transmisyjną ruchu wyłącznie do węzła TPIX. S-Net odpowiada wyłącznie za obsługę transmisji do węzła, w pozostałym zakresie za obsługę transmisji odpowiedzialność ponosi operator.
2. W ramach usługi TP.TRANZYT S-Net zapewnia obsługę transmisyjną ruchu wyłącznie do węzła TPSA/Orange. S-Net odpowiada wyłącznie za obsługę transmisji do węzła, w pozostałym zakresie za obsługę transmisji odpowiedzialność ponosi operator.
3. W ramach usługi T1.TRANZYT zapewnia obsługę transmisyjną ruchu wyłącznie do węzła wybranego przez Abonenta operatora międzynarodowego. S-Net odpowiada wyłącznie za obsługę transmisji do węzła, w pozostałym zakresie za obsługę transmisji odpowiedzialność ponosi operator.

CZĘŚĆ VI.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 25

Sprawy nieuregulowane w Regulaminie

1. Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Umów o świadczenie Usług zawartych pomiędzy S-Net a Abonentem.
2. W przypadku sprzeczności postanowień Umowy zawartej pomiędzy S-Net a Abonentem z postanowieniami zawartymi w Regulaminie, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.

§ 26

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

1. Cennik, Cennik Biznes Voice, Cennik SIP Reseller i Regulamin S-Net dostępny jest na stronie internetowej S-Net i wysyłany jest Abonentowi na żądanie, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
2. S-Net doręcza Abonentowi z zachowaniem formy pisemnej lub elektronicznej, propozycję każdej zmiany Cennika, Cennika Biznes Voice, Cennika SIP Reseller lub Regulaminu przynajmniej na miesiąc przed jej wejściem w życie, oraz publikuje ją na stronie internetowej S-Net.
3. Okres, o którym mowa w § 26 ust. 2, może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. W przypadku, o którym mowa w § 26 ust. 2, Abonentowi przysługuje, do dnia wejścia w życie proponowanej zmiany obowiązującego go Cennika, Cennika Biznes Voice, Cennika SIP Reseller lub Regulaminu, prawo wypowiedzenia Umowy.
5. W przypadku wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w § 26 ust. 4, Abonent nie musi zwracać udzielonej wcześniej przez S-Net ulgi z tytułu zawarcia Umowy na czas określony, jeżeli została ona udzielona w Umowie.
6. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku, Cenniku Biznes Voice, Cenniku SIP Reseller lub Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, jej propozycja publikowana jest na stronie internetowej S-Net, wraz z informacją o prawie Abonenta, do wypowiedzenia Umowy, do dnia jej wejścia w życie. Jeżeli zmiana wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w związku z wypowiedzeniem Umowy S-Net przysługuje od Abonenta roszczenie o zapłatę kary umownej w wysokości 100 % sumy opłat, które przysługiwałyby S-Net do końca trwania Umowy, gdyby Umowa ta nie została rozwiązana. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej S-Net będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych. Jeżeli z jakichkolwiek przyczyn.
7. Strony mogą zastrzec w Umowie, że wszystkie informacje o zmianie Regulaminu, Cennika, Cennika Biznes Voice bądź Cennika SIP Reseller mają zostać przesyłane za pośrednictwem w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej Abonenta.
8. Regulamin, Cennik, Cennik Biznes Voice oraz Cennik SIP Reseller w zmienionej formie obowiązuje Abonenta od dnia ich wejścia w życie zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§ 27

Przejęcie praw i obowiązków z Umowy

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.
2. Przeniesienie, o którym mowa w § 27 ust. 1, może nastąpić jedynie na rzecz osoby wskazanej w zgodzie wydanej przez S-Net.
3. Opłaty związane z przeniesieniem, o którym mowa w § 27 ust. 1, ponosi Abonent, który dokonuje przeniesienia.
4. Abonent dokonujący przeniesienia jest zobowiązany do uiszczenia wszystkich prawidłowo naliczonych opłat i innych należności za okres wykonywania Umowy na jego rzecz.

§ 28

Rozwiązywanie sporów

1. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów. Postanowienie powyższe nie stanowi zapisu na sąd polubowny.
2. Spory wynikłe z zawartej Umowy rozpatruje sąd powszechny właściwy miejscowo dla S-Net.