

Regulamin
świadczenia usług telekomunikacyjnych
przez S-Net sp. z o.o.
obowiązujący od dnia 01.02.2016

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. 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 będących przedsiębiorcami w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672, z późn. zm.).
3. S-Net jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r., poz. 243), 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 skutkiem 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 tj. zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły
 - 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;
 - a) zakres świadczonych Usług dodatkowych;
 - d) Przerwy Techniczne;
 - e) termin oraz miejsce Instalacji;
 - f) wykaz Urządzeń udostępnionych przez S-Net Abonentowi na czas trwania Umowy oraz ograniczenia korzystania z przedmiotowych Urządzeń;
 - g) termin uruchomienia Usługi;
 - h) minimalny okres obowiązywania umowy konieczny do skorzystania z warunków Taryfy;
 - i) okres, na jaki została zawarta Umowa;
 - j) 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 dodatkowy, 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.

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

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 obowiązkowi 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 komparycji 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 wywoływanego, 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 S-NET** 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

h) 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 wniosek 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 Instalacje 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.
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. 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 jakiejkolwiek 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

- przysługiwałby 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 przysługiwałby 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 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,

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 łączy 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 łączy 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 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 przysługiwałby 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 obowiązują Abonenta od dnia ich wejścia w życie zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

§ 27

Przejście 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.