

## Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez JNS Sp. z o.o.

### §1. Przedmiot

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa warunki świadczenia i udostępniania usług transmisji danych, usług telefonicznych i telefonii VoIP, dostępu do sieci Internet oraz usług dodatkowych świadczonych przez Operatora.
2. Regulamin precyzuje:
  - 2.1. tryb i warunki zawierania, rozwiązywania oraz wygaśnięcia umów;
  - 2.2. zasady wnoszenia płatności za usługi;
  - 2.3. warunki wykonywania usług;
  - 2.4. tryb dostępu do pomocy technicznej i wnoszenia reklamacji;
  - 2.5. zakres odpowiedzialności Operatora;
  - 2.6. szczególne warunki świadczenia wybranych usług.

### §2. Definicje

1. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
  - 1.1. Abonent/Użytkownik końcowy – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług zawartej z Operatorem w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej;
  - 1.2. Billing – szczegółowy wykaz wykonanych usług;
  - 1.3. Cennik – zestawienie cen usług świadczonych dla Abonenta, dołączane każdorazowo do Umowy z Abonentem;
  - 1.4. Kod Klienta z hasłem PIN – indywidualny numer nadawany przez Operatora, umożliwiający identyfikację Abonenta oraz jego autoryzację w elektronicznym systemie Operatora;
  - 1.5. Kontakt z JNS:
    - Kontakt Formalny: [biuro@jns.pl](mailto:biuro@jns.pl)  
ul. Wróblewskiego 18  
93-578 Łódź
    - Kontakt Techniczny: [helpdesk@jns.pl](mailto:helpdesk@jns.pl);  
42 209 27 03
    - Kontakt Reklamacyjny: [helpdesk@jns.pl](mailto:helpdesk@jns.pl)  
42 209 27 01
  - 1.6. Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług komunikacji elektronicznej, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach, miesiącach;
  - 1.6. Operater – spółka, która jest stroną Umowy zawartej z Abonentem;
  - 1.7. Opłata Abonamentowa - cykliczna opłata, której wysokość i terminy uiszczania przez Abonenta na rzecz Operatora określone są w Umowie;
  - 1.8. Połączenie Telekomunikacyjne – usługa telefoniczna, polegająca na przekazie informacji za pomocą sieci telekomunikacyjnej, obejmująca usługi telefoniczne, usługi transmisji faksów oraz usługi transmisji danych;
  - 1.9. Prawo komunikacji elektronicznej – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r.;
  - 1.9. Siła Wyższa – zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej o charakterze ogólnopolskim, działania osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności itp.;
  - 1.10. Tajemnica Telekomunikacyjna – tajemnica obejmująca informacje przekazywane w sieciach telekomunikacyjnych, dane dotyczące użytkowników oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, a także identyfikacji

- bądź lokalizacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie;
- 1.11. Telekod - indywidualny numer nadawany przez Operatora, umożliwiający korzystanie przez Abonenta z usług telefonii VoIP rozliczanych poprzez konta przedpłacone;
- 1.12. Urządzenie Końcowe – urządzenie telekomunikacyjne dołączone bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci np.: telefon, telefaks, modem, centrala abonencka, itp.;
- 1.13. Umowa – umowa na świadczenie usług komunikacji elektronicznej – usług telekomunikacyjnych, określająca szczegółowy zakres i warunki świadczenia Usług oraz regulowania płatności za Usługi, zawarty pomiędzy Operatorem i Abonentem;
- 1.14. Usługa Transmisji Danych - usługa o charakterze niepowowolnym, polegająca na zapewnieniu przekazu danych cyfrowych pomiędzy teleinformatycznymi urządzeniami końcowymi;
- 1.16. Usługa Telefonii VoIP - usługa, polegająca na transmisji głosu, po jego przetworzeniu na postać pakietów IP, poprzez sieć telekomunikacyjną Operatora do innych sieci w czasie nierzeczywistym z wykorzystaniem protokołu TCP/IP;
- 1.17. Usługi Dodatkowe – usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta wykraczające poza zakres usług telefonicznych, transmisji danych, dostępu do sieci Internet oraz usług telefonii VoIP;
- 1.18. Usługi Dostępu do Sieci Internet – usługi telekomunikacyjne, polegające na udostępnianiu sieci Internet użytkownikom dla pozyskiwania, wytwarzania, przetwarzania, przechowywania, wykorzystywania lub udostępniania informacji;
2. Pojęcia nie zdefiniowane w ust. 1., a zdefiniowane w Prawie komunikacji elektronicznej, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez ustawę z dnia 12 lipca 2024 r.

### §3. Umowa o świadczeniu usług

1. Na podstawie niniejszego Regulaminu Operator świadczy usługi telekomunikacyjne dla Abonentów biznesowych zawierających Umowę w celach bezpośrednio związanych z prowadzoną przez nich działalnością gospodarczą lub zawodową.
2. Świadczenie usług komunikacji elektronicznej odbywa się na podstawie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawieranej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
  - 2.1. W przypadku, gdy Umowa mogła zostać zawarta w formie dokumentowej, wówczas jej wypowiedzenie lub odstąpienie od niej możliwe jest także w formie dokumentowej, a Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomi Abonenta o jego otrzymaniu poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejącego w umowie podlegającej wypowiedzeniu.
3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
4. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
5. Operator informuje Abonenta na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta o automatycznym przedłużeniu Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony. Powiadomienie obejmuje informację o automatycznym przedłużeniu Umowy Abonenckiej, zmianach warunków świadczenia Usług

- względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta, sposobach i terminach jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych oferowanych przez Operatora pakietach taryfowych dotyczących usług objętych tą Umową Abonencką.
6. W imieniu Operatora oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.
7. Przed zawarciem Umowy Abonent obowiązany jest przekazać Operatorowi następujące dane i kopie dokumentów:
  - 7.1. firma (nazwa);
  - 7.2. oznaczenie formy prawnej;
  - 7.3. siedzibę i adres;
  - 7.4. numer w rejestrze, do którego wpisany jest Abonent;
  - 7.5. numer REGON;
  - 7.6. numer ewidencji podatkowej NIP;
  - 7.7. potwierdzenie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma zostać zrealizowane zakończenie sieci.
8. Operator po zawarciu Umowy z Abonentem dla wybranych grup produktów oraz grup klientów, udostępnienia Abonentom nieodpłatnie dostęp do systemu Operatora. W tym celu Operator nadaje Kod Klienta z hasłem PIN.
9. Abonent zobowiązuje się do utrzymania w poufności hasła PIN oraz dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie.
10. Udostępnienie przez Abonenta Kodu Klienta z hasłem PIN nieuprawnionym osobom trzecim skutkuje poniesieniem przez Abonenta pełnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania związane z usługą dokonane przez osobę trzecią.
11. Abonent zobowiązany jest do wskazania adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą której Operator będzie kontaktował się w sprawach dotyczących płatności i rozliczeń za Usługi.
12. Umowa określa termin uruchomienia usług oraz - o ile usługa tego wymaga - miejsce zakończenia sieci telekomunikacyjnej Operatora dla realizacji usług.
13. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub świadczenia usług, jeżeli Abonent nie spełnia warunków wynikających z Regulaminu lub nie istnieją możliwości techniczne przyłączenia Abonenta do sieci Operatora.
14. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta, w szczególności: firmy (nazwy) Abonenta, formy prawnej, adresu Abonenta, adresu do korespondencji, numeru NIP, numerów telefonów, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej email, o którym mowa w ust. 7.
15. Zmiana nazwy firmy Abonenta, formy prawnej, adresu Abonenta, adresu do korespondencji, numeru NIP, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów i adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora.
16. Zmiana warunków świadczonych usług, będzie skuteczna ostatniego dnia następnego Okresu Rozliczeniowego, o ile została uzgodniona co najmniej 5 dni roboczych przed jego rozpoczęciem.
17. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na osobę trzecią pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora. Opłaty za cesję praw i przejęcie obowiązków oraz przeniesienie Urządzenia Końcowego pobiera się według stawek określonych w Cenniku.

### §3a. Jakość Usług oraz zmiana dostawcy.

1. W czasie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Operator traktuje wszystkie transmisje danych w ten sam sposób, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

2. Operator informuje, iż stosowanie przez niego środków zarządzania ruchem w sieci może, w sytuacjach związanych w szczególności z koniecznością utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem sieci, urządzeń końcowych użytkowników końcowych, a także w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, zapewnienia zgodności z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej oraz prawa krajowego oraz w przypadku awarii sieci, przecięcia sieci, spowodować obniżenie jakości zmienności opóźnień oraz wystąpienie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.

3. Stosowanie przez Operatora środków zarządzania ruchem nie powoduje naruszenia prywatności użytkowników końcowych ani ochrony ich danych osobowych.

4. Abonentowi będącemu stroną Umowy w zakresie dostępu do Internetu przysługują prawo do zmiany dostawcy tej usługi przy zachowaniu ciągłości jej świadczenia, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

5. Abonent żądając zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć Umowę Operatorowi, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy Usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jednej okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie w wysokości łącznej opłaty miesięcznej (sumy opłat miesięcznych wraz z wyrównaniem w zakresie przyznanych ulg zgodnie z przyznanymi rabatami) jaka pozostała do zapłaty do końca trwania Umowy zawartej na czas określony, gdyby Umowa nie została rozwiązana wcześniej. Wypowiedzenie Umowy z Operatorem w zakresie Usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.

6. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia do zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu, Abonent określa tryb zmiany dostawcy Usługi: 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym dostawcą usługi; 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia; 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikających z Umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu, o ile Abonent był objęty takimi warunkami promocyjnymi.

7. Zmiana dostawcy Usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej Usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Za czynności związane z realizacją uprawnienia Abonenta, o których mowa w ust. 4 powyżej, nie pobiera się opłat od Abonenta.

8. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia Usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, dotychczasowy dostawca Usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.

9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z nowym dostawcą: 1) wypowiedzenie Umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia staje się bezskuteczne, 2)

umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą – o czym Operator informuje Abonenta.

10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu w terminie, o którym mowa w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z nowym dostawcą, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu wskazanego w umowie o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej zawartej z nowym dostawcą, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 9.

#### **§4. Instalacja zakończenia sieci i uruchomienie usługi**

1. Operator, w zakresie opisanym w Umowie, zapewni niezbędne urządzenia sieciowe oraz wykona zakończenie sieci w celu realizacji Usług dla Abonenta.

2. Warunkiem instalacji zakończenia sieci u Abonenta jest posiadanie przez niego tytułu prawnego do miejsca/lokalu uzgodnionego jako lokalizacja zakończenia sieci.

3. Do obowiązków Abonenta należy wyznaczenie i przygotowanie miejsc, w których zostanie zainstalowane zakończenie sieci, uzyskanie wszelkich wymaganych zezwoleń na przeprowadzenie prac montażowo-budowlanych, oddanie do dyspozycji Operatorem miejsca potrzebnego do wykonania robót konstrukcyjno-budowlanych, oraz zapewnienie odpowiednich warunków pracy instalacji – o ile zaistnieje taka potrzeba.

4. Działania, o których mowa w ust. 3 mogą zostać wykonane przez Operatora na mocy odrębnych umów.

5. W zależności od rodzaju usługi, w celu realizacji zakończenia sieci Abonent zobowiązany jest zapewnić:

5.1. właściwe pomieszczenie dla urządzeń Operatora;

5.2. konstrukcję do instalacji anteny oraz innych urządzeń przeznaczonych do instalacji zewnętrznych;

5.3. zasilanie urządzeń energią elektryczną o odpowiednim napięciu z właściwym uziemieniem.

6. Instalacja zakończenia sieci zostanie dokonana w terminie określonym w Umowie. Operator nie jest związany tym terminem w przypadku, gdy:

6.1. nie istnieją możliwości rozpoczęcia świadczenia usług w terminie bez winy Operatora;

6.2. wpływ na dotrzymanie terminu mają działania lub zaniechania Abonenta lub osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;

6.3. zadziała Siła Wyższa.

7. Instalacja zakończenia sieci jest potwierdzana protokołem zdawczo-odbiorczym podpisanym przez Operatora i Abonenta, podpisane protokołu jest jednoznaczne z uruchomieniem usług Operatora i ich przyjęciem przez Abonenta. Operator zastrzega sobie możliwość jednostronnego uznania zakończenia instalacji i uruchomienia usługi, jeżeli Abonent nie podpisze protokołu bez podania istotnego uzasadnienia w terminie 3 dni od powiadomienia o zakończeniu instalacji.

8. Abonent zobowiązuje się do korzystania z zakończenia sieci, w tym z urządzeń należących do Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, a także do nie dokonywania

w nich jakichkolwiek napraw, modernizacji i rekonfiguracji.

9. Abonent zobowiązuje się do dołożenia najwyższej staranności w celu zabezpieczenia zakończenia sieci przed dostępem do nich osób nieuprawnionych. Abonent jest finansowo odpowiedzialny za zniszczenia, uszkodzenia lub utratę urządzeń Operatora.

10. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia urządzeń stanowiących własność Operatora na jego życzenie, w celu umożliwienia min. konserwacji, wprowadzania zmian lub usunięcia uszkodzeń.

11. Operator może zażądać od Abonenta wpłacenia kaucji lub innej formy zabezpieczenia w przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń Operatora. Szczegółowo rodzaj zabezpieczenia oraz warunki jego zwrotu reguluje Umowa.

12. Po rozwiązaniu Umowy, urządzenia stanowiące własność Operatora podlegają odłączeniu od sieci i protokolarnemu zwrotowi z dniem rozwiązania Umowy. W przypadku niezwrócenia sprzętu w terminie wskazanym powyżej, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta opłatą karną, równą wartości zakupu sprzętu powiększoną o 50 % oraz dodatkowymi kosztami windykacyjnymi.

13. Zakończenie sieci stanowi granicę odpowiedzialności Operatora za sprawne funkcjonowanie Usług.

14. Operator wymaga, aby wszelkie Urządzenia Końcowe dołączane przez Abonenta za pośrednictwem zakończenia sieci spełniały wszelkie wymagania określone przez obowiązujące normy i przepisy, w szczególności nie mogą one powodować uszkodzeń sieci telekomunikacyjnej lub zakłócać jej funkcjonowania.

15. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi sprawdzenie Urządzeń Końcowych dołączonych do zakończenia sieci pod względem wymogów określonych w ust. 14.

16. Dokonanie przez Abonenta jakichkolwiek zmian w konfiguracji Urządzeń Końcowych, które mają mieć wpływ na funkcjonowanie sieci Operatora wymaga każdorazowo pisemnego uzgodnienia z Operatorem.

17. Abonent może zlecić Operatorowi odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń swoich Urządzeń Końcowych.

18. W przypadku stwierdzenia przez Operatora usterek, wad lub takich właściwości Urządzeń Końcowych, które mogą negatywnie wpłynąć na pracę sieci Operatora, Abonent zostanie zobowiązany na piśmie do wyeliminowania nieprawidłowości w określonym terminie. Po bezskutecznym upływie terminu Operator będzie uprawniony do ograniczenia bądź zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta.

#### **§5. Warunki płatności**

1. Abonent dokonuje opłat za usługi świadczące przez Operatora zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Operatora, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Abonent jest zobowiązany do dokonywania comiesięcznych płatności w terminie wskazanym na fakturze. Standardowy termin wskazany na fakturze będzie nie krótszy niż 7 dni i nie dłuższy niż 14 dni od daty wystawienia faktury w zależności od rodzaju Usługi.

3. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury za inne okresy rozliczeniowe niż miesięczne.

5. Opłaty wyszczególnione na fakturach, są wymagalne:

5.1. z góry - w przypadku Opłat Abonamentowych;

5.2. z dołu - w przypadku opłat jednorazowych i opłat wynikających ze stopnia wykorzystania usług przez Abonenta – w szczególności rozliczenia zrealizowanych połączeń telekomunikacyjnych.



6. Korespondencja dotycząca płatności i rozliczeń Abonenta będzie kierowana przez Operatora na adres poczty elektronicznej, o którym mowa w §3 ust. 11 z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa i poufności danych, dostępnych technicznie w tym zakresie i zgodne z obowiązującymi w Polsce przepisami.

7. O ile Abonent wyrazi zgodę na dostarczanie faktur VAT za świadczone usługi telekomunikacyjne w formie przekazu elektronicznego wówczas:

7.1. Abonent otrzymuje faktury drogą elektroniczną.

7.2. Operator nie jest zobowiązany do przesyłania faktur w formie dokumentów drukowanych pocztą tradycyjną;

7.3. Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez Abonenta jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń oraz do odbierania faktur w sposób regularny, umożliwiającą podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od Operatora, a także z Regulaminu oraz Umowy.

8. Operator dokłada wszelkich starań, aby faktury zawierały prawidłowe dane Abonenta, o ile zostały one prawidłowo przekazane Operatorowi. W przypadku powiadomienia Operatora o zmianach danych w terminie uniemożliwiający wprowadzenie zmian w fakturach za dany Okres Rozliczeniowy Abonent wystawi notę korygującą.

9. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane w fakturze. Abonent zobowiązany jest do wpisania w tytule przelewu numeru faktury, za który realizowana jest płatność. Zapłata dokonana nieprawidłowo może skutkować podaniem w ustępach od 13 i dalej konsekwencjami dotyczącymi przekroczenia terminu płatności.

10. W razie nieotrzymania faktury w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do bezzwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.

11. Za termin dokonania płatności uważa się datę uznania rachunku Operatora.

12. W przypadku przekroczenia limitu kwotowego – o ile został określony w Umowie o świadczenie usług telefonicznych i telefonii VoIP - dla opłat za połączenia w danym Okresie Rozliczeniowym, Operator dokonuje zablokowania usługi. Usługi zostaną odblokowane w dniu zakończenia Okresu Rozliczeniowego o ile inne warunki (przekroczone terminy płatności, limity kwotowe) nie ulegną zmianie.

13. W przypadku przekroczenia terminu płatności o 7 dni, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

14. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 13 powyżej, Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu korzystania z transmisji danych.

15. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo od dnia, w którym nastąpiłoby ograniczenie, gdyby nie było to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.

16. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 15 powyżej, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.

17. W przypadku rozpoczęcia przez Abonenta postępowania reklamacyjnego dotyczącego wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi

postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

18. Jeżeli Operator: 1) ograniczył świadczenie usług albo 2) zawiesił świadczenie Usług, niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty należności z tytułu świadczenia Usługi, wznawia jej świadczenie.

19. Za ponowne uruchomienie świadczenia Usługi, Operator pobiera odrębną opłatę w wysokości 150 zł/netto odpowiadającej kosztom wznowienia świadczenia Usługi.

20. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku, gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.

21. Powiadomienia Abonenta, doręcza się na adres podany przez Abonenta do kontaktu za pośrednictwem poczty tradycyjnej i/lub poczty elektronicznej.

22. Ustępów powyższych nie stosuje się, jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę. Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej Usługi.

23. Operator może przerwać/ograniczyć/zawiesić świadczenie Usług na rzecz Abonenta w przypadkach wskazanych w Umowie, oraz w przypadku prowadzenia przez Abonenta działań w postaci m.in.: przesyłania wirusów, niezamówionych informacji, podejmowania działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub oprogramowań, naruszania dóbr osobistych innych osób, szkalowania dobrego imienia Operatora w szeroko rozumianych mediach, prowadzenia działań niezgodnych z prawem. W okresie przerwania/ograniczenia/zawieszenia świadczenia Usługi przez Operatora, opłata za świadczone Usługi jest naliczana w pełnej wysokości zgodnie z Umową. Za ponowne uruchomienie Usługi, Operator pobiera opłatę wskazaną w ust. 19.

24. Operator jest uprawniony do zaspokojenia swoich roszczeń z tytułu zaległych opłat z zabezpieczeń złożonych przez Abonenta. W przypadku dokonania przez Abonenta płatności z opóźnieniem Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta.

25. Operator wznowi świadczenie zawieszonych usług po wpłynięciu wszystkich zaległych należności na konto Operatora.

26. Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.

27. Zawieszenie usług nie zwalnia Abonenta z Opłat Abonamentowych za okres zawieszenia.

#### **§6. Ogólne warunki wykonywania usług**

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie Umowy, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z ustawą Prawo komunikacji elektronicznej.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie.

3. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową i obowiązującymi przepisami prawa.

4. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.

5. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko.

6. Zabronione jest rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów) pornograficznych, naruszających dobro osobiste osób trzecich lub prawa własności intelektualnej osób trzecich jak prawa autorskie lub tajemnice handlowe. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.

7. Usługi Operatora nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników sieci i dla Operatora, w tym naruszać przepisów unijnych i międzynarodowych w zakresie cyberbezpieczeństwa. W przypadku naruszenia zasad korzystania z sieci Operatora określonych w ust. od 3 do 6, Operator zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczonej usługi i wezwania Abonenta do przestrzegania rzeczonych zasad z możliwością rozwiązania od Umowy w trybie natychmiastowym.

8. Usługi dostarczane przez Operatora są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Operatora.

9. Usługi innych podmiotów, do których Abonent ma dostęp dzięki usługom Operatora, są świadczone na warunkach określonych przez te podmioty i nie są regulowane przez niniejszy Regulamin.

10. W zależności od charakterystyki świadczonej usługi, Operator gwarantuje zachowanie odpowiednich parametrów jakościowych usługi na poziomie określonym w Umowie.

11. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.

#### **§7. Szczególne warunki świadczenia usług telefonicznych w sieci stacjonarnej (numercja, połączenia, opłaty)**

1. Abonentom przyłączonym do publicznej sieci telefonicznej Operatora, Operator przydziela zakres numeracji krajowej, który jest określany w Umowie. Zmiana lub rozszerzenie zakresu numeracji wymaga zawarcia odpowiedniego aneksu do Umowy.

2. Operator może dokonać zmiany przydzielonego zakresu numeracji w przypadku, w którym jest to konieczne ze względów technicznych lub operacyjnych, po uprzednim pisemnym zawiadomieniu Abonenta, co najmniej na 30 dni przed przewidywaną zmianą numeracji.

3. Umieszczenie danych Abonenta w publicznie dostępnym spisie odbywa się na pisemną prośbę Abonenta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za umieszczenie nieprawidłowych danych w spisach prowadzonych przez podmioty trzecie.

4. Operator realizuje połączenia telefoniczne w technologii pakietowej transmisji danych w sieci Internet - VoIP. Rodzaj technologii wykonywania połączeń jest szczegółowo określony w Cenniku.

5. W zależności od położenia wywołanego Urządzenia Końcowego w stosunku do Urządzenia Końcowego Abonenta wywołującego oraz przynależności do sieci telekomunikacyjnej danego operatora rozróżnia się:

5.1. połączenia krajowe:

5.1.1. połączenia lokalne i strefowe,

5.1.2. połączenia międzystrefowe,

5.2. połączenia do sieci telefonii ruchomej (komórkowej);

5.3. połączenia międzynarodowe do sieci stacjonarnych i ruchomych;

5.4. połączenia realizowane w technologii VoIP;

5.5. inne połączenia, określone szczegółowo w Cenniku.

6. Połączenia telefoniczne inicjowane z Urządzeń Końcowych Abonenta uważa się za przyjęte do

realizacji z chwilą uzyskania połączenia z wywoływaniem Urządzeniem Kończącym.

7. Płatny czas połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Operatora od chwili zgłoszenia się urządzenia wywoływającego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego.

8. Podstawą do ustalania należności za połączenia w ruchu automatycznym jest:

- 8.1. obowiązujący Cennik;
- 8.2. czas trwania połączenia;
- 8.3. jednostka taryfikacyjna (dla taryf impulsowych);
- 8.4. strefy czasowe.

9. Podstawą do obliczania należności za Połączenia Telekomunikacyjne realizowane w ruchu ręcznym i półautomatycznym oraz inne wskazane w Cenniku połączenia realizowane przez operatorów trzecich są obowiązujące cenniki tych operatorów.

10. Bezpłatne są połączenia telefoniczne przeprowadzane na obszarze tej samej strefy numeracyjnej z:

- 10.1. numerami skróconymi służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy;
- 10.2. wybranymi numerami Operatora.

11. Bezpłatne są również inne połączenia telefoniczne określone w obowiązujących przepisach.

12. Operator dla wybranych grup produktów oraz grup klientów udostępnienia Abonentom nieodpłatnie poprzez system Operatora dostępny po podaniu Kodu Klienta oraz hasła - wgląd w zestawienie dokonanych połączeń (Billing) z uwzględnieniem czasu ich trwania, numerów, z którymi Abonent nawiązał połączenia oraz kosztów tych połączeń. Abonent każdorazowo na pisemny wniosek może otrzymać odpłatnie, zgodnie z Cennikiem, Billing dotyczący dowolnego Okresu Rozliczeniowego w formie wydruku.

#### **§8. Szczególne warunki świadczenia usług internetowych i obsługi poczty elektronicznej**

1. Operator zobowiązuje się do zachowania tajemnicy treści przekazywanych za pośrednictwem poczty e-mail i do dołożenia wszelkich starań zabezpieczających serwer przed dostępem osób nieupoważnionych. Dostęp do zasobów Abonenta (jego obszaru dyskowego, poczty i wszystkich zapisanych plików danych) możliwy jest tylko dla osób znających hasło. Zabezpieczenie konta hasłem nie gwarantuje 100% tajności. Operator nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do korespondencji przez osoby nieupoważnione na skutek ujawnienia lub "złamania" hasła.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez firmy trzecie. Operator nie jest stroną w działaniach związanych z rezerwacją i rejestracją takich domen. Usługi te nie są objęte Regulaminem.

3. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania sieci Operatora wynikających z ochrony poprawnej pracy sieci. W szczególności ograniczenia, o których mowa powyżej dotyczą: dostępu do poszczególnych usług internetowych oraz maksymalnej wielkości przesyłanych listów poczty elektronicznej e-mail. Szczegółowe aktualne wskazówki dotyczące technicznych aspektów wykorzystania sieci i wynikających z nich ograniczeń publikowane będą na stronie internetowej <http://www.jns.pl>.

4. W przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązań wynikających z płatności za usługi, Operator jest uprawniony do podjęcia kroków przewidzianych w §5 od ust. 13 do 20 Regulaminu, i wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta.

5. Adresy IP są przydzielane Abonentowi na czas trwania Umowy, na warunkach ustalanych przez organizację RIPE.

#### **§9. Pomoc techniczna, obsługa reklamacji**

1. Pomoc techniczna jest świadczona w godzinach pracy biura tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 8-16. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej na Kontakt Techniczny. Poza ww. pomocą techniczną, Operator przyjmuje zgłoszenia o awariach na warunkach określonych w umowie.

2. W sprawach pomocy technicznej z Operatorem powinna kontaktować się wyłącznie osoba wyznaczona przez Abonenta, zgodnie z informacjami podanymi w Umowie.

3. Operator dołoży wszelkich starań, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia techniczne nie przekraczał jednego dnia roboczego.

4. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, po uprzednim powiadomieniu Abonenta o planowanym wyłączeniu poczty elektronicznej, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie, z wyprzedzeniem co najmniej jednodniowym.

6. Abonent może złożyć reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niedotrzymania wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do Internetu, niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora (ul. Wróblewskiego 18, 93-578 Łódź) lub Kontakt Reklamacyjny z dopiskiem „Reklamacja”, albo składając ją ustnie do protokołu, lub telefonicznie na Kontakt Reklamacyjny. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację.

8. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

- a. imię i nazwisko, nazwę (firmę) oraz siedzibę reklamującego;
- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny abonenta albo adres miejsca zakończenia sieci;
- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- g. numeru konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
- i. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta, pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową,

telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje datę jej złożenia oraz nazwę, adres i właściwy numer telefonu do Abonenta.

10. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie lub pisemnie u Operatora zawiera braki, Operator niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, wskazując zakres brakujących informacji. Operator wskazuje, że brak uzupełnienia ww. informacji we wskazanym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

11. Jeżeli Operator, nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a. nazwę Operatora;
- b. informację o dniu złożenia reklamacji;
- c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
- f. uzasadnienie uznania lub nieuznania reklamacji w części/ w całości.

13. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator usług komunikacji elektronicznej nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym.

14. W przypadku zgłoszonej przez Abonenta i potwierdzonej przez Operatora przerwy w dostępie do usługi trwającej dłużej niż 36 h spowodowanej awarią sieci Operatora, Abonentowi przysługują zwrot Opłat Abonamentowych na warunkach właściwych dla określonej usługi.

#### **§10. Tryb rozwiązania i wygaśnięcia umowy**

1. W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.

1a. W przypadku Umów zawartych na czas określony Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy (poza innymi sytuacjami wskazanymi w Regulaminie) jedynie:

- a. za porozumieniem stron dokonany w formie pisemnej;
- b. jeżeli Abonent zażądał wcześniejszego rozwiązania Umowy, dokona zapłaty odszkodowania na rzecz Operatora w wysokości łącznej opłaty miesięcznej (sumy opłat miesięcznych) jaka pozostała do zapłaty do końca trwania Umowy zawartej na czas określony, wraz z wyrównaniem w zakresie przyznanych ulg (zgodnie z przyznanymi rabatami), gdyby Umowa nie została rozwiązana wcześniej;
- c. w przypadku określonych w akcjach promocyjnych, o ile będą mieć zastosowanie.

2. Operator umożliwi rozwiązanie umowy za zgodą obu stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie, w formie dokumentowej, dokonane



w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu, listem poleconym na Adres Formalny (przy czym za datę zawiadomienia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do Operatora) lub przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adresy Adres Formalny.

3. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia robocznego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia abonenta o jego otrzymaniu przez:

1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny,

2) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny;

3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu.

4. Obowiązek zawiadomienia w sposób, o którym mowa w ust. 3 pkt 2, uznaje się za wykonany, jeśli dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z abonentem.

5. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 3, w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.

6. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

7. Abonent może jednostronnie, w trybie natychmiastowym, rozwiązać Umowę z Operatorem, jeżeli Operator zgłosi wniosek o ogłoszenie upadłości. 8. Operator może jednostronnie, w trybie natychmiastowym, rozwiązać Umowę z Abonentem w następujących przypadkach:

9.1. Abonentowi zawieszono świadczenie usług zgodnie z §5 ust. 20 Regulaminu, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 7 dni,

9.2. Abonent został bezskutecznie wezwany do zaprzestania uporczywego naruszania warunków Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.

9.3. Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora do celów niezgodnych z prawem,

9.4. ogłoszenia postępowania układowego, złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości, likwidacji lub rozwiązania Abonenta;

9.5. utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu, do którego zostało doprowadzone zakończenie sieci Operatora.

9.6. zgłoszenia wniosku o wpisanie Abonenta na listę niewypłacalnych dłużników w Krajowym Rejestrze Sądowym,

9.7. Operator nie został powiadomiony o innych istotnych kwestiach, które mogą mieć wpływ na wypełnienie zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy zawartej z Operatorem.

10. Umowa wygasa wskutek:

10.1. zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora;

10.2. wypowiedzenia Umowy przez Abonenta z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego w trybie i formie przewidzianych w ust. 2.

### §11 Jednostronna zmiana warunków umowy przez Operatora

1. Niezależnie od czasu na jaki obowiązuje Umowa Operatorowi przysługuje prawo jednostronnej zmiany jej warunków, w tym podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat, w przypadku, gdy:

a. konieczność wprowadzenia zmian wynika:

- bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,

- z decyzji Prezesa UKE;

b. proponowane zmiany:  
- są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,  
- mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

2. W przypadku, gdy Umowa obowiązuje na czas określony, w tym jest Umową z trwającym okresem promocyjnych warunków, Operator może zmienić warunki Umowy, w tym podnieść istniejące lub wprowadzić nowe Opłaty, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 1 powyżej, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.

3. W przypadku, gdy Umowa obowiązuje na czas nieokreślony, w tym nie została zawarta na warunkach promocyjnych lub jest Umową po zakończeniu okresu promocyjnych warunków, Operator uprawniony jest do zmiany warunków Umowy, w tym podniesienia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat w przypadku wystąpienia następujących okoliczności, wpływających na podwyższenie kosztów świadczenia Usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) i kosztów działalności Operatora:

a. zmiany interpretacji przepisów lub wytycznych przez organy władzy publicznej, decyzji organów władzy publicznej (innych niż decyzja Prezesa UKE wskazana w ust. 1 powyżej), prawomocnych orzeczeń sądowych,

b. utraty prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości lub urządzeń telekomunikacyjnych,

c. wzrostu obciążeń publicznonprawnych, w szczególności wzrostu stawek podatków i opłat, nałożenia nowych podatków lub zmiany sposobu ich naliczania (z wyłączeniem stawki podatku od towarów i usług wskazanej w ust. 1 powyżej),

d. jednostronnego zakończenia lub zmiany zasad świadczenia usługi dostarczanej na rzecz Operatora przez podmiot trzeci,

e. jednostronnego zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej Operatora z podmiotem trzecim, w szczególności w odniesieniu do umów zawartych z podmiotami, które udzielają Operatorowi licencji na treści audiowizualne, udostępniają Operatorowi swoje sieci telekomunikacyjne lub streamingu,

f. wzrostu kosztów lub nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na zakres, jakość i zawartość usług, m.in. kosztów reemisji Programów i powiązanych z nimi opłat licencyjnych, kosztów dostępu i utrzymania infrastruktury, kosztów międzyoperatorских, kosztów pracy, kosztów nabywania urządzeń lub oprogramowania niezbędnych do świadczenia usług, kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego lub kosztów energii elektrycznej, zmian kursów walut obcych wobec złotego,

g. wzrostu cen towarów i usług potwierdzonego wzrostem Roczny Wskaźnik Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI), publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej „100”, lub

h. znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonej Abonentowi usług,

w tym poprzez stworzenie Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Operatora, o ile taka zmiana wynika z konieczności wycofania, zmiany technologii lub ujednolicenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu lub innymi istotnymi uwarunkowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian, i. zaprzestaniu przez Operatora świadczenia usług (w tym Usług i Usług Dodatkowych) w określonej konfiguracji lub technologii, spowodowanemu potrzebą ujednolicenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Operatora, z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych usług do końca bieżącego okresu promocyjnych warunków w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe.

4. Podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może nastąpić nie częściej niż raz na sześć miesięcy.

5. Podwyższenie istniejących, jak również wprowadzenie nowych Opłat może zostać wykonane oddzielnie, niezależnie od siebie. Podwyższenie Opłaty nie wyklucza możliwości wprowadzenia nowej Opłaty w okresie sześciu miesięcy.

6. Wprowadzane przez Operatora zmiany w zakresie podwyższenia istniejących lub wprowadzenia nowych Opłat muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w ust. 1-3, a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.

7. Operator uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia Opłat lub usunięcia Opłaty za nieświadczoną już usługą, zarówno w okresie trwania warunków promocyjnych, jak i po zakończeniu tego okresu lub w przypadku Umów nie zawartych na warunkach promocyjnych.

8. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej zgodnie z ust. 1 powyżej, Operator:

a. Publikuje na stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.

b. Bezwzględnie po publikacji, zgodnie z powyższym punktem, doręcza Abonentowi na trwałym nośniku opublikowane informacje wraz z pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy oraz związanych z tym skutkach.

9. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej zgodnie z ust. 2-3 powyżej, Operator:

a. Doręcza Abonentowi treść proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia takich informacji w inny sposób;

b. Publikuje na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany, - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz pouczeniem o prawie Abonenta do rozwiązania Umowy i związanych z tym skutkach.

10. Abonentowi, który nie wyraża zgody na zaproponowane zmiany warunków umownych, przysługuje prawo rozwiązania Umowy. Termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia proponowanych zmian w życie.

Rozwiązanie Umowy w wyniku braku zgody na jednostronną zmianę warunków Umowy nie wiąże się z obowiązkiem zwrotu przyznanej Abonentowi ulgi, chyba, że konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności wskazanych w ust. 1 (zmiany

wynikające ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, zmiany wyłącznie na korzyść Abonenta lub o charakterze wyłącznie administracyjnym).

## §12. Odpowiedzialność Operatora

1. W żadnym wypadku Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta, lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Operatora przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności Abonenta, przerwy w funkcjonowaniu działalności Abonenta, utraty informacji gospodarczej lub innych strat pieniężnych i majątkowych, nawet jeśli Operator został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód.

2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej w granicach określonych w Prawie komunikacji elektronicznej, jeżeli wyrządzenie Abonentowi szkody powstało w wyniku umyślnego lub rażącego niedbalstwa ze strony Operatora lub osoby trzeciej, za którą ponosi on odpowiedzialność.

## §13. Ochrona danych osobowych oraz Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych tj. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 r. (Dz. U. 2019.1781 z późn. zm.). Operator samodzielnie, lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta, związane ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz w celach związanych z windykacją należności, archiwizacją, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na mailowy Adres Formalny Operatora [z.dopiskiem „Dane Osobowe”](mailto:z.dopiskiem@DaneOsobowe).

2. Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

3. Dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator

przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych.

4. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu sieci albo świadczenia usług, Operator – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

5. Dane identyfikujące Abonenta mogą być ujawniane za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora, a także zamieszczone w spisie abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej jeżeli Abonent wyrazi na to zgodę. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym Przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie abonentów mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.

6. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi telekomunikacyjne.

7. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywanie.

8. Abonent lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego

żądaniem lub zakresu jego uprawnień.

9. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w sieci telekomunikacyjnej Operatora.

10. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

## §14. Postanowienia końcowe

1. O ile Regulamin nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta w Umowie.

W uzasadnionych przypadkach Operator ma prawo przesyłać zawiadomienia do Abonenta za pomocą: listu poleconego z potwierdzeniem odbioru, kurierem na adres wskazany w Umowie.

2. W sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, Ustawy o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, umów międzynarodowych, których Polska jest stroną oraz inne stosowne przepisy.

3. Nieważność lub niewykonalność któregokolwiek z postanowień Regulaminu nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych jego postanowień.

4. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Umowy, za wiążące uznaje się postanowienia Umowy.

5. Niniejszy Regulamin zastępuje wszelkie wcześniejsze regulaminy obowiązujące u Operatora.

6. Operator wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu i Umowy na inne języki niż język polski, z zastrzeżeniem, iż wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów Regulaminu i Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.

7. Integralną częścią Regulaminu stanowi Umowa.

8. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej [www.jns.pl](http://www.jns.pl).

9. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r.