

## INFORMACJE PRZEDUMOWNE

Abonent: .....

.....

.....

1. *Zgodnie z art. 285 Prawa komunikacji elektronicznej Netdrive.pl przedstawia konsumentom (oraz użytkownikom końcowym, którzy są mikroprzedsiębiorstwami lub małymi przedsiębiorstwami lub organizacjami non-profit o ile nie wyrazili zgody na odstąpienie od obowiązków określonych w art. 292 Ustawy Prawo komunikacji elektronicznej), na dostępność tego dokumentu na stronie Netdrive.pl. Dokument jest dostępny na trwałych nośnikach, w szczególności w wersji papierowej, a także może być na życzenie przekazany poprzez pocztę elektroniczną.*
2. *Dokument można pobrać i zachować do celów dowodowych, dostępu w przyszłości i odtworzenia w przypadku takiej potrzeby w niezmienionej postaci.*
3. *Na żądanie Konsumenta lub użytkowników końcowych, którzy są mikroprzedsiębiorstwami lub małymi przedsiębiorstwami lub organizacjami non-profit, Netdrive.pl doręczy nieodpłatnie informacje przedumowne na wybranym trwałym nośniku lub papierze także w trakcie obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.*
4. *Informacje poniższe są przekazywane również na odrębne żądanie konsumentów i użytkowników końcowych, którzy są mikroprzedsiębiorstwami lub małymi przedsiębiorstwami lub organizacjami non-profit, również w formacie dostępnym dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami zgodnie z prawem Unii Europejskiej harmonizującym wymogi dotyczące dostępności produktów i usług.*
5. *Mikroprzedsiębiorcy, mali przedsiębiorcy i organizacje pozarządowe non-profit mogą wyrazić zgodę, że przepisy i regulacje w całości lub w części nie będą miały do nich zastosowania.*
6. *Pełne informacje na temat usług znajdują się w innych dokumentach Netdrive.pl, takich jak:*
  - 1) *Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych*
  - 2) *Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych*
  - 3) *Regulamin promocji*
  - 4) *Cennik*

### I. Dostawcą usług jest

Krzysztof Bojko  
prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą NETDRIVE.PL Krzysztof Bojko,  
NIP: 929-159-46-28, REGON: 977955165  
z siedzibą w Zielonej Górze, ul. Zamkowa 5A/9,  
wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej  
tel. 68 411 13 26  
e-mail : [bok@netdrive.pl](mailto:bok@netdrive.pl)

adres korespondencyjny:

Krzysztof Bojko NETDRIVE.PL, 65-516 Zielona Góra, ul. Fabryczna 23a/209

Strona operatora - [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl)

zwanym dalej **Operatorem** lub **Netdrive.pl**

Powyższe dane stanowią dane kontaktowe na potrzeby komunikacji oraz ewentualnego składania skarg, wniosków i reklamacji.

## II. Dostawca świadczy usługi

1. Usługi dostępu do ogólnodostępnej sieci komputerowej - Internetu
2. Usługi dostępu do Internetu z telewizją
3. Usługi udostępniania urządzeń

## III. Świadczenie usług telekomunikacji elektronicznej

1. Netdrive.pl świadczy usługi dostępu do Internetu na podstawie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej
2. Netdrive.pl wspólnie z SGT sp. z o.o. świadczy na podstawie umowy trójstronnej zawartej z Abonentem usługi dostępu do Internetu z telewizją (Umowa Abonencka).
3. Netdrive.pl udostępnia Abonentowi urządzenia końcowe – modem i router na podstawie umowy sprzedaży, umowy użyczenia lub umowy najmu w zależności od wybranego pakietu. W przypadku zawarcia usługi dostępu do Internetu z telewizją Netdrive.pl udostępnia również dekodery, zgodnie z warunkami umowy trójstronnej zawartej z udziałem SGT sp. z o.o., Abonenta i Netdrive.pl
4. Operator zapewnia przejrzystość rachunku umieszczając na fakturze odrębnie wszystkie pozycje opłat podlegające rozliczeniu, wskazując Saldo rozliczeniowe Abonenta na dzień wystawienia faktury, nadpłatę lub zadłużenie. Abonent ma dostęp na stronie [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl) do aplikacji Strefa Klienta – Strefa Opłat, na którym znajdują się wszystkie dane rozliczeniowe, faktury, wpłaty Abonenta oraz saldo rozliczeniowe. Abonent ma dostęp do Strefy klienta po zalogowaniu się loginem ..... Hasło do strefy Klienta Abonent zobowiązany jest ustanowić samodzielnie. Dane dotyczące loginu i hasła są poufne i nie należy ich nikomu udostępniać.
5. Abonent informowany jest o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych za pośrednictwem komunikatów umieszczanych na stronie Operatora [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl) w Strefie Opłat. W przypadku zmiany cen, zmiany wprowadzane są do Cenników, które publikowane są na stronie Operatora. Komunikat o zmianie Cenników Operator umieszcza w Strefie Abonenta.
6. Urządzenia końcowe zostanie wydane Abonentowi na podstawie umowy sprzedaży/ najmu/ użyczenia. Wydanie następuje na podstawie protokołu przekazania sprzętu.
7. Ceny najmu i sprzedaży urządzeń, warunki ratalne określa Cennik urządzeń końcowych.
8. W zależności od wyboru promocji i sposobu korzystania z urządzenia:
  - a) Nabycie urządzenia na własność Abonenta - Cena sprzedaży urządzeń może zostać rozłożona na raty. Szczegółowe warunki sprzedaży urządzenia określona w umowie sprzedaży.
  - b) Wynajęcie urządzenia - Szczegółowe warunki korzystania z urządzenia i zasady uiszczenia czynszu określa umowa najmu.

- c) Nieodpłatne Użyczenie urządzenia - Abonent korzysta nieodpłatnie z urządzenia w okresie promocji i po jej ustaniu do czasu zakończenia świadczenia usługi przez Operatora. Szczegółowe warunki korzystania przez Abonenta z urządzenia określa umowa użyczenia
9. Warunki i zakres świadczenia usług zawarte są w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej dostępnym na stronie Netdrive.pl
10. Zakres i warunki świadczenia usługi komunikacji elektronicznej określają punkty IV – VII niniejszej Informacji Przedumownej

**IV. Netdrive.pl zapewnia dla usługi dostępu do Internetu szerokopasmowego**

1. Dostęp do Internetu szerokopasmowego w technologii Wi-Fi 5Ghz
2. Dostęp do Internetu szerokopasmowego w technologii Wi-Fi 2,4 Ghz
3. Dostęp do Internetu szerokopasmowego w technologii LAN

**V. Netdrive.pl zapewnia dla usługi dostępu do Internetu z telewizją**

1. Usługa dostępu do Internetu oraz usługa telewizji umożliwia Abonentowi dostęp do pakietów telewizji oferowanych przez SGT sp. z o.o. przy wykorzystaniu dostępu do szerokopasmowego Internetu oferowanego przez Netdrive.pl
2. Usługę dostarcza dostawca usług telewizyjnych SGT sp. z o.o., z którym współpracuje Netdrive.pl, przy wykorzystaniu usługi dostępu do Internetu świadczonej przez Netdrive.pl. Warunki umowy i pakiety telewizyjne określa umowa Abonencka.
3. Dostęp do usługi Abonent zyskuje po zawarciu odrębnej umowy trójstronnej z SGT sp. z o.o. (Umowa Abonencka) możliwe jest skorzystanie z usługi telewizji – pakiet Internet i telewizja; w usłudze tej usługodawcą jest zarówno Netdrive.pl jak i SGT sp. z o.o..
4. Korzystając z usług telewizji SGT sp. Z o.o. Abonent jest zobowiązany do akceptacji warunków określonych przez SGT sp. z o.o. lub podmiot odpowiedzialny za dany serwis. Warunki te mogą określać ograniczenia w dostępie do serwisu i zasady odpowiedzialności związane z korzystaniem z danego serwisu. Za treści umieszczone w serwisach i treściach podmiotów trzecich odpowiadają te podmioty.
5. Usługa dostępu do telewizji to usługi cyfrowe, dzięki którym Abonent zyskuje dostęp do internetowej biblioteki filmów i seriali na żądanie.
6. Aby korzystać z Usług telewizji Abonent zobowiązany jest do założenia konta w serwisie danej usługi.
7. Treści – usługi cyfrowej telewizji, z których Abonent może korzystać życzenie mogą być różne w poszczególnych serwisach i mogą być zmieniane. W ramach danej usługi telewizji według wybranego wariantu usługi Abonent może mieć prawo do jednoczesnego korzystania z dostępnych treści jednego lub większej liczby urządzeń.
8. W ramach usług telewizyjnej Abonent może posiadać możliwość pobierania określonych treści i odtwarzania ich w trybie „offline”.

**VI. Usługa udostępnienia urządzeń**

1. Celem skorzystania z usług dostępu do Internetu Nedrive.pl udostępni urządzenia – modem lub antena i router:
  - a) Nieodpłatnie dla Abonentów korzystających z oferty z modemem bez zintegrowanego routera lub urządzeń z routerem z WiFi w standardzie 802.11n – wówczas modem i router zostają użyczone na cały czas trwania umowy nieodpłatnie

- b) Odpłatnie dla Abonentów korzystających z oferty Premium z Dwupasmowym/Trzypasmowym WiFi w technologiach: 802.11ac, 802.11ax – wówczas modem i router są wynajmowane przez Netdrive.pl przez czas trwania umowy za stałą opłatą określoną w Cenniku
2. W przypadku awarii urządzenia, Netdrive.pl dokonuje serwisowania, napraw lub wymiany urządzenia
  3. Abonent ma prawo do korzystania z urządzenia końcowego modemu i routera udostępnionego mu na czas promocji lub na czas obowiązywania umowy przez cały okres obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej jak i po jej przekształceniu w umowę zawartą na czas nieokreślony do dnia rozwiązania Umowy.
  4. Modem i router wydawane są Abonentom i od nich odbierana na podstawie protokołu przekazania
  5. Jeżeli Konsument lub odpowiednio mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca lub organizacja pozarządowa non – profit zawarł umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz z promocyjnym urządzeniem końcowym ma prawo do wypowiedzenia umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie usługi objęte umową, w tym umową, na podstawie której Abonent korzysta z urządzenia.

## **VII. Parametry dostępu do Internetu**

### **1. Minimalne, zwykle dostępne prędkości**

Internet ND do 400 Mbit/s (90% prędkości maksymalnej)

Internet ND do 600 Mbit/s (90% prędkości maksymalnej)

Internet ND do 1000 Mbit/s (90% prędkości maksymalnej)

Internet ND do 35 Mbit/s (65% prędkości maksymalnej)

Internet ND do 25 Mbit/s (65% prędkości maksymalnej)

Internet ND do 15 Mbit/s (65% prędkości maksymalnej)

### **2. Deklarowane prędkości pobierania i wysyłania danych:**

Internet ND do 400 Mbit/s z pobieraniem do 15 Mbit/s i wysyłaniem do 100Mbit/s

Internet ND do 600 Mbit/s z pobieraniem do 15 Mbit/s i wysyłaniem do 200Mbit/s

Internet ND do 1000 Mbit/s z pobieraniem do 15 Mbit/s i wysyłaniem do 300Mbit/s

Internet ND do 35 Mbit/s z pobieraniem do 15 Mbit/s i wysyłaniem do 5Mbit/s

Internet ND do 25 Mbit/s z pobieraniem do 25 Mbit/s i wysyłaniem do 10Mbit/s

Internet ND do 15 Mbit/s z pobieraniem do 15 Mbit/s i wysyłaniem do 5Mbit/s

### **3. Dane obliczeniowe**

Metoda pomiaru – Aplikacja stacjonarna: PRO Speed Test

Mechanizm certyfikacji jakości opisany na – <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/pomiar-predkosci-internetu/pomiar/>

4. Informacje w zakresie minimalnych poziomów usług publikowane są na bieżąco na stronie [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl)

5. Odstępstwa od deklarowanych prędkości

Mogą zaistnieć odstępstwa od odpowiednich deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych. Znaczne odstępstwa od powyższych wartości mogłyby wpływać na *wolniejsze korzystanie, chwilowe przerwanie dostępu, utrudnienie* korzystania przez Państwa za pomocą usług dostępu do Internetu z praw do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

Odstępstwa mogą wynikać z awarii sieci, awarii dostawców lub firm trzecich.

6. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem opisanym powyżej przysługują Państwu następujące środki ochrony prawnej :

1) reklamacja – postępowanie reklamacyjne

a po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego

2) prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym

3) prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE

7. Ewentualne opóźnienia w transmisji danych, zmienności tych opóźnień, utraty pakietów danych będą komunikowane za pośrednictwem strony operatora.

#### **VIII. Informacje :**

1. Środki zarządzania ruchem takie jak FPU - „Fair Play Usage” są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne oraz nie są podyktowane względami handlowymi.
2. W celu umożliwienia zachowania parametrów usługi, umożliwiających uzyskanie jak najlepszej jakości. Operator stosuje politykę jakości FPU - „Fair Play Usage”. Dzięki zastosowaniu polityki FPU w przypadku wystąpienia niekorzystnych czynników mających bezpośredni wpływ na jakość usług to jest: awarii, złych warunków pogodowych czy też wysokiego obciążenia - urządzenia operatora automatycznie obniżają parametry tych usług tak by zachowane były minimalne parametry umożliwiające komfortowe użytkowanie.
3. Netdrive.pl nie posiada ofert dostępu do Internetu opartych na limitach danych.
4. Parametry jakości usług dostawców usług, ograniczenia aplikacji, stron, programów mogą w praktyce wpłynąć na usługi dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług mogą spowolnić dostęp do Internetu dla aktualnie używanej aplikacji w przypadku wykorzystania limitu prędkości przez inną włączoną w tle aplikację

5. Netdrive.pl nie świadczy usług niebędących usługami dostępu do Internetu zatem nie mają one wpływu na usługi dostępu do Internetu świadczone na rzecz Abonenta.
6. Usługi dostępu do Internetu z telewizją, a także usługi telewizji świadczone na podstawie umowy trójstronnej przez Netdrive.pl wraz SGT sp. z o.o. mogą mieć znaczenie dla kompatybilności i interoperacyjności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych
7. Sieć mobilną i stacjonarną Netdrive.pl monitoruje przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych Netdrive.pl uruchamia procedury inwestycyjne, naprawcze, których celem jest zapewnienie odpowiedniej sprawności i pojemności sieci.
8. Ruch w naszych Sieciach regulujemy stosując automatyczne mechanizmy. W ten sposób Netdrive.pl zapobiega przeciążeniom, nadużyciom i przekierowuje ruch w przypadkach awarii systemów lub urządzeń.
9. Stosowane mechanizmy regulacji ruchu mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług, jednak nie mają wpływu na prywatność ani poziom ochrony danych osobowych Abonenta.

#### IX. Ceny usługi

1. Wszelkie ceny i opłaty za usługę komunikacji elektronicznej zawarte są w Cenniku dostępnym na stronie Netdrive.pl
2. Zapłata za usługi odbywa się przelewem na (indywidualne dla każdego Abonenta) konto Netdrive.pl nr .....
3. Termin zapłaty za świadczone usługi upływa z 15tym dniem każdego miesiąca rozliczeniowego; za miesiąc rozliczeniowy uważa okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego. Miesiąc rozliczeniowy ulega odpowiedniemu skróceniu w przypadku zawarcia lub rozwiązania umowy w trakcie miesiąca kalendarzowego.

#### X. Warunki Promocji .....

1. Zawarcie umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu w okresie .... do .... Umożliwia udział w trwającej Promocji ....
2. Promocja dla umów zawartych na okres obowiązywania umowy 24 miesiące dla planu promocyjnego ..... jest to minimalny okres umowy konieczny do skorzystania z promocji.

Z komentarzem [MR1]: Każdą aktualną

~~Cena planu ..... miesięczna opłata abonentowa zgodnie z cennikiem wyżej.~~

	Opłata poza promocją	Opłata w promocji	Ulga miesięczna w promocji	Łączna ulga w czasie trwania promocji
z podatkiem VAT	184,50 zł	123,00 zł	61,50 zł	738,00 zł
netto	150,00 zł	100,00 zł	50,00 zł	600,00 zł

~~2. Koszt Aktywacji – Jednorazowa opłata aktywacyjna zgodnie z cennikiem:~~

Usługa	Opłata aktywacyjna poza promocją	Opłata w promocji	Ulga miesięczna w promocji	Łączna ulga za aktywację przyznana Abonentowi w promocji
z podatkiem VAT	738,00 zł	246,00 zł	41,00 zł	492,00 zł
netto	600,00 zł	200,00 zł	33,33 zł	400,00 zł

3. Promocja dla umów zawartych na okres obowiązywania umowy 12 miesięcy dla planu promocyjnego .....

#### **XI. Okres obowiązywania umowy**

Umowa zostanie zawarta według wyboru konsumenta na okres – 24 miesiące /12 miesięcy / Czas nieokreślony

#### **XII. Forma zawarcia umowy**

1. Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej może być zawarta w formie dokumentowej, pisemnie, elektronicznie. Konsument (a także mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca, organizacja pozarządowa non-profit) ma prawo wyboru formy zawarcia umowy.
2. W przypadku zawarcia umowy w formie dokumentowej, Netdrive.pl utrwała i doręcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami, a także Informacje przedumowne i Zwięzłe podsumowanie warunków umowy na trwałym nośniku.

#### **XIII. Warunki przedłużenia umowy:**

1. Abonent może wypowiedzieć w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie usług telekomunikacyjnych, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu. W okresie wypowiedzenia abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych umową, zamówionych w czasie trwania umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług.
2. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, Operator doręczy Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony, uległa automatycznemu przedłużeniu, Operator co najmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową o świadczenie usług komunikacyjnych.
4. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w przypadku, gdy:
  - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
    - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
    - b) z decyzji Prezesa UKE;
  - 2) proponowane zmiany:
    - a) są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
    - b) mają charakter wyłącznie administracyjny, stanowią zmiany o charakterze porządkującym, językowym, upraszczającym, definiującym i wyjaśniającym pojęcia. Zmiany porządkujące mogą być wprowadzone wyłącznie w tym celu, by postanowienia

były bardziej zrozumiałe. Wprowadzone zmiany nie będą miały wpływu na ustalone wcześniej warunki umowne ani obowiązki lub prawa stron i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

5. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 4, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej oraz w punkcie XI. Regulaminu, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
6. Operator w przypadku, o którym mowa w ust. 4, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Bezzwłocznie po publikacji na stronie internetowej informacji o wprowadzanych zmianach Operator:
  - 1) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje oraz
  - 2) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania.
7. Operator informuje Abonentów o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
8. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 4 Regulaminu, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści umowy.
9. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 8, Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 oraz XI Regulaminu, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
10. Operator w przypadku, o którym mowa w ust. 8:
  - 1) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej
  - 2) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany
    - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy bez konieczności zapłaty odszkodowania



11. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieokreślony lub umowy automatycznie przekształconej w umowę na czas nieokreślony po upływie okresu na jaki została zawarta umowa terminowa, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści umowy, określając w umowie okoliczności, w których zmiana może nastąpić. W przypadku braku akceptacji wprowadzonych zmian, Abonent może wypowiedzieć umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
12. Operator dokonując jednostronnej zmiany umowy w trybie pkt. 11 Regulaminu :
  - 1) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej
  - 2) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie informując jednocześnie abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian.

#### **XIV. PRAWO ABONENTA DO ZMIANY DOSTAWCY USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU ROZWIĄZANIE UMOWY Z ZACHOWANIEM PRAWA CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZEŃ**

1. Abonent ma prawo do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu. W przypadku skorzystania z prawa zmiany dostawcy Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. W przypadku gdy z usługą dostępu do Internetu powiązana jest usługa telewizji, warunki kontynuowania usługi telewizji określa trójstronna umowa zawarta pomiędzy Netdrive.pl oraz SGT sp. z o.o. (Umowa Abonencka).
3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć Netdrive.pl umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, 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 jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie naliczone zgodnie z art. 304 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 lub 2, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu:
5. z zachowaniem okresu miesięcznego okresu wypowiedzenia zgodnie z zawartą umową o świadczenie usług dostępu do Internetu ;
6. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową zawartą z Netdrive.pl, ze wskazaniem przez Abonenta konkretnego terminu przeniesienia
7. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z zawartej z Netdrive.pl umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu.

8. Wypowiedzenie umowy Netdrive.pl staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
9. Termin rozpoczęcia usługi u nowego dostawcy określa zawarta z nim przez Abonenta umowa
10. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
11. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie, wówczas Netdrive.pl będzie kontynuował świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach umownych do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
12. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego przez Abonenta z nim terminu, wypowiedzenie umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu złożone Netdrive.pl ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczna a umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą. Netdrive.pl poinformuje o powyższym Abonenta poprzez SMS lub wiadomość elektroniczną przestaną pocztą e-mail lub poprzez zawiadomienie pisemne.
13. Za czynności związane z wnioskiem Abonenta o zmianę dostawcy nie pobiera się opłat od Abonenta.
14. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do Internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.
15. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi na warunkach określonych ustawą Prawo komunikacji elektronicznej.

**XV. Warunki rozwiązania/ zakończenia umowy:**

1. Umowa może być rozwiązana za zgodą obu stron w każdym czasie.
2. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana za wypowiedzeniem przez każdą ze stron, z zachowaniem 1 – miesięcznego terminu wypowiedzenia.
3. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana z zachowaniem 1 – miesięcznego terminu wypowiedzenia, jednak Netdrive.pl może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej została wypowiedziana przez abonenta lub przez Netdrive.pl z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.
4. Rozwiązanie umowy, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie możliwe jest przy zachowaniu formy dokumentowej, w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej lub listu poleconego.
5. W przypadku złożenia przez abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Netdrive.pl niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia abonenta o jego otrzymaniu w sposób określony w Regulaminie świadczenia usług . Następnie w terminie 14 dni potwierdzi Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej

przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia usługi.

#### **XVI. Warunki zmiany dostawcy usług komunikacji elektronicznej – dostępu do Internetu**

1. Abonent ma prawo do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu. W przypadku skorzystania z prawa zmiany dostawcy Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. W przypadku gdy z usługą dostępu do Internetu powiązana jest usługa telewizji, warunki kontynuowania usługi telewizji określa trójstronna umowa zawarta pomiędzy Netdrive.pl oraz SGT sp z o.o. (Umowa Abonencka).
3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć Netdrive.pl umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, 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 jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie naliczone zgodnie z art. 304 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 lub 2, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu:
  - a) z zachowaniem okresu miesięcznego okresu wypowiedzenia zgodnie z zawartą umową o świadczenie usług dostępu do Internetu ;
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową zawartą z Netdrive.pl, ze wskazaniem przez Abonenta konkretnego terminu przeniesienia
  - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z zawartej z Netdrive.pl umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu.
5. Wypowiedzenie umowy Netdrive.pl staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
6. Termin rozpoczęcia usługi u nowego dostawcy określa zawarta z nim przez Abonenta umowa
7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
8. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie, wówczas Netdrive.pl będzie kontynuował świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach umownych do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi 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 uzgodnionego przez Abonenta z nim terminu, wypowiedzenie umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu złożone Netdrive.pl ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczna a umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą. Netdrive.pl poinformuje o powyższym Abonenta poprzez SMS lub wiadomość elektroniczną przestaną pocztą e-mail lub poprzez zawiadomienie pisemne.
10. Za czynności związane z wnioskiem Abonenta o zmianę dostawcy nie pobiera się opłat od abonenta.
11. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do Internetu, w ramach której dostawca usługi

zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.

12. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi na warunkach określonych ustawą Prawo komunikacji elektronicznej.

#### **XVII. Zasady i tryb oraz terminy składania reklamacji**

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji. Zasady postępowania reklamacyjnego Netdrive.pl przedstawia Abonentowi w Informacjach Przedumownych.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
  - a) niedotrzymaniem z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, określonego w umowie zawartej z Abonentem;
  - b) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi;
  - c) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej.
3. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
  - b) przedmiot reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
  - c) datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia usługi;
  - d) określenie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty;
  - e) numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, dyspozycję co do sposobu wypłaty odszkodowania lub innej należności Abonent może złożyć najpóźniej w chwili składania reklamacji;
  - f) datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
6. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych powyżej w punkcie 5 Regulaminu, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez Operatora. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
7. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota roszczenia Abonenta, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
8. Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania

rachunku. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym dostawca usług niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej „reklamującym”.

9. Reklamację wnosi się:
  - 1) w formie pisemnej;
  - 2) ustnie do protokołu;
  - 3) telefonicznie;
  - 4) na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej;
10. Reklamacja zawiera w szczególności:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta składającego reklamację
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację
  - 4) numer ewidencyjny nadany przez Netdrive.pl Abonentowi składającemu reklamację lub adres miejsca zakończenia sieci;
  - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1;
  - 6) datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji związanej z uchybieniem Operatora terminowi rozpoczęcia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej
  - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - 8) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku żądania wypłaty odszkodowania
  - 9) określenie sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - 10) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
11. Operator zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
12. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
13. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora albo dzień jej zgłoszenia w siedzibie Operatora.
14. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,
  - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - 3) powołanie podstawy prawnej,
  - 4) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie Konsumenta do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich
  - 6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem

zajmowanego przez niego stanowiska służbowego,

15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
16. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
  - 1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;
  - 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;
  - 3) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta;
  - 4) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w wyżej wskazanych podpunktach 1) i 2).
17. Udział Netdrive.pl w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany Operator każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia w terminie 14 dni, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
18. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, przysługuje użytkownikowi Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. W takim wypadku Konsument ma prawo:
  - a) Wystąpić do sądu powszechnego z roszczeniami przeciwko Operatorowi
  - b) Wystąpić o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie to prowadzi z Prezesa UKE, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta; Postępowanie może prowadzić również inny uprawniony podmiot wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Operatora
19. Informacje w sprawie pozasądowego postępowania prowadzonego przed Prezesem UKE Abonent może pobrać ze strony <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele/>
20. Drogi postępowania reklamacyjnego w przypadku uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.
21. Wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu miejscowo Sądowi powszechnemu.

#### **XVIII. Odszkodowanie należne Netdrive.pl w trybie 304 ust. 1 Prawo komunikacji elektronicznej**

1. Ilekroć mowa jest o odszkodowaniu należnym Netdrive.pl naliczanym w trybie art. 304 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, należy przez to rozumieć odszkodowanie należne zgodnie z poniższymi zasadami.

2. **Odszkodowanie** nie może przekroczyć z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;

#### **XIX. Odpowiedzialność Netdrive.pl**

Do odpowiedzialności przedsiębiorców komunikacji elektronicznej za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi komunikacji elektronicznej stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, z zastrzeżeniem odstępstw określonych przepisami ustawy prawo komunikacji elektronicznej

#### **XX. Działania podejmowane przez Netdrive.pl w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług. Informowanie o zagrożeniach**

1. Ogólnoświatowa sieć komputerowa Internet dostępna jest dla nieograniczonego grona adresatów, odbiorców, użytkowników.
2. W sieci Internet występują zagrożenia cyberataków przeprowadzanych poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących, a także inne zagrożenia
3. Netdrive.pl zapewnia w zakresie swojego działania zgodność z aktami prawodawczymi Unii lub zgodnymi z prawem Unii przepisami prawa krajowego, utrzymuje w zakresie możliwości technicznych integralność i bezpieczeństwo sieci oraz usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych, a także podejmuje możliwe i dostępne mu środki celem zapobieżenia grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzenia skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
4. Netdrive.pl stosuje środki zarządzania ruchem tak by nie blokować, nie spowalniać, nie zmieniać, nie ograniczać ani nie pogarszać jakości ani faworyzować określonych treści, aplikacji lub usług, lub szczególnych ich kategorii. Netdrive.pl nie ingeruje w aplikacje, usługi ani treści publikowane. Ewentualne środki zarządzania ruchem mogą spowodować czasowe zablokowanie, ograniczenie lub pogorszenie dostępu do sieci Internet w sytuacjach, w których jest to konieczne, i jedynie tak długo, jak jest to konieczne, aby wyeliminować stwierdzone zagrożenia.
5. Netdrive.pl informuje o wszelkich zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą na stronie internetowej [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl), na stronie głównej oraz w Strefie klienta.
6. Abonent ma obowiązek we własnym zakresie przestrzegać zasad bezpieczeństwa, nie udostępniać kodów, haseł logowania, dostępu do własnych zasobów i zbiorów danych.
7. Zaleca się, by Abonent korzystał jedynie ze sprawdzonych stron internetowych, a także posiadał zainstalowane ważne programy antywirusowe.
8. Netdrive.pl dba o bezpieczeństwo sieci poprzez wdrożenie odpowiedniego poziomu zabezpieczeń we własnej sieci, przeciwdziałanie atakom DDOS, świadczenie usługi publicznego IP tylko na życzenie Abonenta, a także stara się przeciwdziałać naruszeniom i podatnościom na takie naruszenia poprzez zabezpieczenie oraz regularne aktualizację urządzeń dostępowych.

#### **XXI. Udogodnienia dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami**

1. Netdrive.pl udostępni Reguamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Regulaminy promocji, Cennik i inne obowiązujące dokumenty sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formacie tekstowym na stronie internetowej.
2. Na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej Netdrive.pl udostępni w/w dokumenty na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a, albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną w formacie tekstowym
3. Na każde żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, Netdrive.pl udostępni jej Panel do sprawdzenia faktur oraz stanu płatności za abonent przez Internet na stronie WWW. w jednym z ww. formatów także informacje o danych zawartych w fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych, zaś szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych – udostępni na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną w odpowiednim formacie tekstowym

## **XXII. Powierzenie danych osobowych Operatorowi**

1. Abonent podaje dostawcy usług telekomunikacyjnych następujące dane:

### 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:

a) imię (imiona) i nazwisko,

b) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;

### 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:

a) nazwę,

b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,

c) na żądanie Operatora - dostawcy usług - dane osób reprezentujących abonenta, umożliwiające dostawcy usług ich weryfikację, w szczególności dane określone w pkt 1) powyżej.

2. Abonent podaje dane powyżej wymienione przy zawieraniu umowy w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.

3. Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie tych usług:

- 1) nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku osób niebędących osobą fizyczną z danymi zawartymi we właściwym rejestrze albo
- 2) po podaniu przez abonenta danych i potwierdzeniu ich drogą elektroniczną z wykorzystaniem:



- a) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym banku krajowego, spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej lub krajowej instytucji płatniczej,
- b) danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego lub certyfikatu podpisu osobistego w rozumieniu art. 12e ust. 1 ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych (Dz.U. z 2022 r. poz. 671 oraz z 2023 r. poz. 1234 i 1941),
- c) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym dostawcy usług telekomunikacyjnych, jeżeli dane abonenta zostały już zweryfikowane w związku z inną umową,
- d) środków komunikacji elektronicznej, wykorzystując identyfikację abonenta polegającą na porównaniu jego wizerunku udostępnianego w trakcie procesu identyfikacji, w tym za pośrednictwem transmisji audiowizualnej, i danych, o których mowa w ust. 1 pkt 1, podanych przez abonenta z wizerunkiem tego abonenta i danymi określonymi w warstwie graficznej dokumentu tożsamości, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, okazanego przez niego w trakcie procesu identyfikacji, w tym za pośrednictwem transmisji audiowizualnej,
- e) danych weryfikowanych za pomocą podpisu zaufanego w rozumieniu art. 3 pkt 14a ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne,
- f) danych potwierdzonych za pomocą certyfikatu użytkownika aplikacji mObywatel, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel (Dz.U. poz. 1234 oraz z 2024 r. poz. 854), jeżeli użytkownik wyraził zgodę na tę formę podania danych.

4. Potwierdzenia w/w danych Abonenta, Netdrive.pl może dokonać również za pośrednictwem osoby trzeciej działającej w imieniu dostawcy usług telekomunikacyjnych.
5. Potwierdzenia danych Abonenta weryfikowanych za pomocą podpisu zaufanego dostawca usług telekomunikacyjnych może dokonywać tylko w celu potwierdzenia danych abonenta.

### **XXIII. Ochrona danych osobowych**

1. Powierzone Netdrive.pl dane osobowe podlegają ochronie.
2. Szczegółowe zasady ochrony danych reguluje Regulamin Ochrony danych osobowych Polityka prywatności Netdrive.pl

### **XXIV. Kodeks dobrych praktyk**

1. Netdrive.pl stosuje kodeks dobrych praktyk. Kodeks jest dostępny na stronie [www.netdrive.pl](http://www.netdrive.pl)
2. Netdrive.pl przestrzega zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania w odniesieniu do jednej lub większej liczby praktyk rynkowych
3. Netdrive.pl zapewnia:

### **1) Łatwy kontakt**

- Netdrive.pl umożliwia łatwy i pozbawiony nadmiernych kosztów sposób kontaktu, a w szczególności udostępnia możliwość kontaktu telefonicznego w godzinach swojej dostępności w

dni pracujące od 09:00 do 17:00 , a w przypadku kontaktu poprzez pocztę elektroniczną informuje o maksymalnym czasie oczekiwania na odpowiedź.

## **2) Wsparcie konsumenta**

- Netdrive.pl w żaden sposób nie dyskryminuje Abonentów, w szczególności ze względu na ich płeć lub wiek.

- Netdrive.pl nigdy nie wykorzystuje swojej pozycji i wiedzy na niekorzyść Abonenta.

- W przypadku napotkania trudności przez Abonenta, w szczególności wynikających z jego niedostatecznej wiedzy, Netdrive.pl udziela mu odpowiedniej pomocy i wsparcia.

## **3) Samodoskonalenie**

- Netdrive.pl stale podnosi swoje kompetencje zawodowe i biznesowe w celu zapewnienia profesjonalnego doradztwa w zakresie optymalnego, ze względu na potrzeby Abonentów, wyboru dóbr i usług, a także w celu zapewnienia obsługi Abonenta na najwyższym możliwym poziomie.

## **XXV. Informacje przedumowne**

1. Niniejsze warunki zawierające Informacje przedumowne doręczono Konsumentowi (odpowiednio też mikroprzedsiębiorcy, małemu przedsiębiorcy i organizacji pozarządowej non - profit) bezpłatnie, przed zawarciem umowy.
2. Zaakceptowane przez Abonenta będącego Konsumentem, mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą, organizacją pozarządową non – profit stają się integralną częścią Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i nie podlegają zmianie, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej.
3. Netdrive.pl doręcza nieodpłatnie informacje przedumowne utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku wybranym przez konsumenta także na każde żądanie konsumenta wyrażone w trakcie obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej (odpowiednio też mikroprzedsiębiorcy, małemu przedsiębiorcy i organizacji pozarządowej non - profit).

## **XXVI. Niektóre podstawy prawne:**

1. Prawo komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r. (Dz. U, z 2024 r. poz. 1221)
2. Ustawa o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz.U. 2010 Nr 106, poz. 675, t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 604)
3. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiające środki dotyczące dostępu do otwartego Internetu oraz zmieniające dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii - Dz.Urz.U.E.L 2015 Nr 310, str. 1
4. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiająca Europejski kodeks łączności elektronicznej (wersja przekształcona) - Dz.Urz.U.E.L 2018 Nr 321, poz. 36