

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA  
USŁUG  
TELEKOMUNIKACYJNYCH W  
SIECI Giganet PAWEŁ  
JASTRZĘBSKI**

**I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.**

**§ 1.**

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Giganet, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez **Dostawcę usług** – Giganet Paweł Jastrzębski z siedzibą w Grajewie, ulica Kopernika numer 5, kod pocztowy 19-200 wpisanego do Ewidencji Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Miasta Grajewo pod numerem 4773, NIP 7191431216, REGON

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1) **Abonent**- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;

2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

3) **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK**- miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;

5) **Cennik**- cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Umowy;

6) **EBOOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)**- dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzania Umową

i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;

7) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;

8) **Lokal** –budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;

9) **Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikacje Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK;

10) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;

11) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;

12) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

13) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;

14) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególnie, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;

15) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

16) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;

17) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. router, ONT, AP, zasilacz) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące

własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;

18) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu

i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;

19) **Umowa**– umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, bądź w formie elektronicznej, dokumentowej lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej;

20) **Urządzenie/a**– komputer, router, telewizor, konsola gier lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy;

21) **Usługa/i**- usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

22) **Usterka**– techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z tej usługi;

23) **Windykacja** - proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;

24) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;

25) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

**II. POSTANOWIENIA OGÓLNE.  
ZAKRES USŁUG. SPOSÓB  
SKŁADANIA ZAMÓWIEN NA**

## **PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.**

### **§ 2.**

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez abonenta taryfa określona jest w treści umowy.

2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulamin promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.

3. Postanowienie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulaminu, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług na wskazany adres przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane są w BOK.

5. W ramach świadczonych w Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacji Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w EBOK.

6. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług:

a) telefonicznie,

b) pisemnie,

osobiście w Biurze Obsługi Klienta,

d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.

7. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.

8. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.

9. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

## **III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG**

### **§ 3.**

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem następujących wskaźników jakości usług:

a) czas oczekiwania na przyłączenie do sieci;

b) czas usunięcia awarii;

Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku.

2. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 14 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej.

3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

4. Ograniczenia w dostępie lub korzystanie z Usług, oraz działanie jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności

Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w §6,12,17,18,19,20) oraz w Umowie (§ 4 ust.10).

5. Z uwagi na fakt nie świadczenia usług telefonicznych, Operator nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi a także nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.

## **IV. ZAWARCIE UMOWY, WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.**

### **§ 4.**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług – („Formularz”). Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto w przypadku wprowadzenia takiej możliwości zawarcie Umowy w formie elektronicznej następuje po prawidłowym wypełnieniu Formularza. Zamawiający będący Konsumentem ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług. W przypadku, gdy oświadczenie woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca Usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść Umowy wraz z załącznikami oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się Umową na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

2. Umowa może zostać zawarta:

a) w lokalu Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług,

b) poza lokalem BOK, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług,

c) na odległość tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy Umowy bez jednoczesnej obecności Abonenta lub osoby reprezentującej Abonenta i upoważnionego Przedstawiciela lub elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

3. Jeżeli umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (w tym elektronicznie) lub na odległość, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany sprzęt.

4. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków

technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej z Zamawiającym taryfy i lokalizacji.

5. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.

6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

7. Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

#### **§5.**

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia, określonych w przepisach prawa.

2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy, b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w *ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych*, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,

c) weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, wedle procedury określonej na stronie internetowej Dostawcy usług [www.giganet.net.pl](http://www.giganet.net.pl).

4. Dostawca usług przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli nie jest

możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez Biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

5. Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.

6. Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy:

a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy,

b) (usunięto),

c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy usług mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu,

d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.

7. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucje na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Dostawcę usług wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 6 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 17 Regulaminu.

8. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.

9. Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze

świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.

10. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

### **V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ**

#### **§ 6.**

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe użytkowanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole Wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu*. Przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.

3. Zasilanie sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem.

5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.

6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.

7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie

poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.

8. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwanie Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosownym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

#### §7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urzędzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urzędzenia i Sprzęt podczas wylądowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urzędzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

### **VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPLATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.**

#### §8.

1. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest w warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.

3. Abonenci w pierwszym otrzymaniu Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.

4. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, w wysokości należnej opłaty abonamentowej obliczana jest

proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

#### §9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku, bądź w kasie BOK Dostawcy usług.

2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 15 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.

3. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).

4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.

5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki umowne w wysokości półtora krotności odsetek ustawowych, nie wyższe jednak niż czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (NBP), której wysokość jest podawana przez NBP na stronie internetowej [www.nbp.pl](http://www.nbp.pl)

### **VII. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.**

#### §10.

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku, prowadzone są czynności windykacyjne.

2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki w wysokości określonej w § 9 ust. 6 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.

3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet

najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.

4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.

5. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informacje, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.

6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenia Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.

7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania, albo korzysta z uprawnień określonych w ust. 6, w tym przechodząc do Windykacji sądowej, bądź wysyła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przesądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienia, pod rygorem że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.

8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z

wezwaniami do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.

9. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba, że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale REKLAMACJE.

10. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratąną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.

11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi-dłużnikowi.

12. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualnie koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualnie inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent-dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## **VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMIN JEGO WYPŁATY.**

### **§ 11.**

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba, że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Internetu.
- e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem sieci.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

4. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w

świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.

5. Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.

6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale XI.

## **IX. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.**

### **§ 12.**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.

2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy Usług. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Dostawcy usług do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Dostawcy usług odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w *kodeksie cywilnym*.

3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

- a) naruszenie praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
  - c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
  - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
  - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta – ang. Spamming),
  - g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,

b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,  
c) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania haseł, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.

6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## **X. USŁUGA SERWISOWA.**

### **§ 13.**

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:

a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,

b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci  
c) techniczna pomoc przy usuwaniu Usterek i Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,

d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,

e) rozpatrywanie reklamacji,

f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK,

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:

a) na stronie internetowej Dostawcy usług,

b) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,

c) e-mailem na adres podany w Umowie,

d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba, że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywalnego czasu ich usunięcia.

5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,

b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby na które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług (przy czym nieuzasadnione wezwania dotyczą sytuacji, gdy w sposób jednoznaczny i bezsporny można było uznać, że przyczyną awarii lub usterki urządzeń Abonenta).

## **XI. REKLAMACJE.**

### **POSTĘPOWANIE**

### **POZASĄDOWE.**

#### **§ 14.**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 (trzydziestu)

dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.

3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną lub telefonicznie.

4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) Numer Identyfikacji nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;

f) wysokość odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;

g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba, że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

#### **§ 15.**

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od 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 Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a) nazwę Dostawcy usług i jego adres,

b) powołanie podstawy prawnej,

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określonej kwoty i terminu wypłaty,
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*,
- f) podpis upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,
- g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

#### § 16.

1. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl). Nadto, w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumentami mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

2. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określane są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).

3. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

### **XII. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, OPLATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.**

#### § 17.

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zwrócić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze

skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy i wyznaczenie ku temu dodatkowego terminu:

a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia;

b) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;

c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;

d) udostępnił Usługę poza Lokal;

e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

f) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii;

g) utracił Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięcia bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;

h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa;

2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.

3. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

#### § 18.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu

uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa – związana z przyznaniem ulgi Abonentowi – została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w tabeli w § 1 ust. 2 Umowy.

#### § 19.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

### **XIII. DANE DOTYCZĄCE FUNKCJONALNOŚCI ŚWIADCZONEJ USŁUGI.**

#### § 20.

1. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie do sieci.

2. Operator nie narzuca żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług.

3. Operator na bieżąco monitoruje stan swoich łączy telekomunikacyjnych i organizuje ruch w sieci w taki sposób aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza poprzez:

- stały nadzór techniczny służb monitorujących tzw. „NOC” i ich natychmiastowa reakcja w razie wystąpienia przepełnienia łącza lub awarii,
- wdrażanie protokołów routingu dynamicznego takich jak OSPF, BGP, co służy budowaniu połączeń nadmiarowych i tym samym gwarantuje pełną redundancję połączeń.

4. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:

- a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu

bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;

b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa związanych z tym kosztach;

c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;

d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;

e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług;

f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;

g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

5. W przypadku podjęcia środków wskazanych w

ust. 4 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

6. Dostawca usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.

7. Dostawca usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powoduje faworyzowania jakichkolwiek treści.

8. Stosowania środków zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązków, konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych

9. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę usług nie

wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodna z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.

9. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci.

10. Za wyjątkiem przewidzianych przepisami prawa Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta.

11. Dostawca usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych. Dotyczy to w szczególności usługi telewizyjnej, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.

11. Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:

- a) Minimalna: 60% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- b) Zwykle dostępna: 85% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- c) Deklarowana: 90% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania

12. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

13.. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w zakresie przewidzianym Ustawą.

## KOŃCOWE.

### § 21.

1.W trakcie trwania umowy Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.

3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem \_\_\_\_\_ r.

## XIV. POSTANOWIENIA