

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI INTERNET ŚWIATŁOWODOWY PRZEZ EMULTINET SP. Z O.O.

Rozdział 1 – Postanowienia ogólne

§ 1 Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez EMULTINET Sp. Z O.O. zwaną dalej Operatorem, usług telekomunikacyjnych dostępu do sieci Internet oraz usług dodatkowych.

2. Operator zapewnia stałe utrzymywanie wymaganych parametrów łącza pomiędzy urządzeniem abonenckim OLT a Routerem Dostępowym Operatora, zgodnie z Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usługi

2. **Abonent** – podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;

2¹. **Awaria** – przerwa w działaniu Usługi całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, przerw spowodowanych kontrolą, konserwacją lub modernizacją Sieci nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym, lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;

3. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta;

4. **Cennik** – będący integralną częścią Umowy Abonenckiej dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;

5. **Lokal** –pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego;

6. **Obszar** – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;

7. **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu określony w Umowie Abonenckiej będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT dniach miesiąca;

8. **Operator** - EMULTINET Sp. Z O.O., wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez SĄD REJONOWY DLA M. ST. WARSZAWY W WARSZAWIE, XII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO pod numerem: 0000500605 , REGON: 147129814 , NIP: 527-271-05-34 , zwana dalej Operatorem.

9. **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usługi;

10. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania Sprzętu Operatora;

11. **Protokół Sprawności** (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi) – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i Sprzętu Operatora niezbędnego do świadczenia Usługi;

12. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora;

13. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Internet Światłowodowy przez EMULTINET Sp. Z O.O. będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

14. **Router Dostępowy Operatora** – stanowiące element Sieci, pierwsze urządzenie informatyczne operatora umożliwiające świadczenie Usługi Internet Światłowodowy;

15. **Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na początku której znajduje się Router Dostępowy Operatora, a na końcu urządzenie OLT;

16. **Sprzęt Operatora** – oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, takie jak w szczególności: urządzenie OLT;

17. **Terminal** – komputer, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi Internet Światłowodowy;

18. **Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usługi;

19. **Urządzenie OLT** – urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające korzystanie z usługi Internet Światłowodowy

20. **Usługa** – określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie Abonenckiej usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami Dodatkowymi;

21. **Wstrzymanie Świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

Rozdział 2 – Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 3 Zakres i warunki świadczenia Usługi, obsługa serwisowa

1. Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.

2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:

a) przyłączenie do Sieci, w tym montaż urządzenia OLT;

b) Abonament;

c) zapewnienie dostępu Terminala do ogólnodostępnej sieci Internet;

d) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

2¹. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:

a) termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 3 ust. 14 Regulaminu,

b) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony Umowie Abonenckiej

c) możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia) Operatora zgodnie z § 3 ust. 24 Regulaminu.

3. Abonent zobowiązany jest do:

a) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu

w celu dokonania instalacji urządzenia OLT lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora;

b) niedołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;

c) niedołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami;

d) niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.

4. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu montażu urządzenia OLT zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż urządzenia OLT i aktywacja Usługi (podłączenie do Sieci) następuje nie później niż w terminie określonym Umowie Abonenckiej, na warunkach określonych w Cenniku. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.

5. W celu umożliwienia Operatorowi montażu urządzenia OLT Abonent, zawierając Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wykonanie niezbędnej instalacji w Lokalu.

6. Przygotowanie Lokalu do montażu urządzenia OLT, a także do podłączenia do Sieci niewymagającego montażu jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.

7. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności określonych ust. 5 i 9.

8. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi).

9. Wszelkich zmian, konserwacji, usuwania uszkodzeń Sieci, urządzenia OLT lub innego Sprzętu Operatora, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.

10. Uszkodzenia Sieci lub/i urządzenia OLT powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Operator określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat.

11. W sytuacji określonej w ust. 10, postanowienia § 13 ust. 6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.

12. Operator dokonuje konfiguracji urządzenia OLT, innego Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.

13. W przypadku konieczności przystosowania Terminala do przyłączenia do urządzenia OLT, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Terminala. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Terminala/lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w ust. 12. Operator określa powyższe kosztów Cenniku w postaci odpowiednich opłat.

14. W razie wystąpienia Awarii Operator zobowiązuje się do podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia Awarii średnio w ciągu 24 godzin, nie dłużej jednak niż w ciągu 72 godzin, od momentu powzięcia wiadomości o Awarii,

z wyłączeniem jednak dni ustawowo wolnych od pracy i świąt. W Przypadku, gdy usunięcie Awarii wymaga podjęcia działań w Lokalu Abonenta, w którym zainstalowane jest urządzenie OLT lub Sprzęt Operatora, termin usunięcia Awarii liczony będzie od momentu udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii.

14¹. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym zainstalowane jest urządzenie OLT lub Sprzęt Operatora.

15. W celu prawidłowego wykonania Usługi, Operator ma prawo do okresowej konserwacji, kontroli i modernizacji Sieci oraz, w tym celu, do przerwy w działaniu Usługi nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym.

16. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu urządzenia OLT oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Terminala, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.

17. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać jedynie Operator. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, będą usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych. Postanowienia § 13 ust. 6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.

18. Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet lub usług Operatora ani zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią łącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są w szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo Wstrzymać Świadczenie Usługi, rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym, a ponadto podjąć inne przewidziane prawem działania.

18¹. Niezależnie od postanowień ust. 18 powyżej, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczoną Usługą, Operator uprawniony jest do podjęcia przewidzianych prawem środków, w tym eliminacji przekazu komunikatu który zagraża temu bezpieczeństwu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi służącej do wysyłania takich komunikatów.

18². Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi poza Lokalem wskazanym w Umowie Abonenckiej.

19. Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty jednorazowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

20. Abonent nie ma prawa do przesyłania jakichkolwiek treści charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy, niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204) oraz innych przepisów odnoszących się do świadczenia takich usług.

21. Operator w Cenniku określa szybkość transferu (w tym maksymalną) oraz sposób przydzielania adresów IP.

22. Liczba adresów IP przydzielanych w ramach Usługi zależna jest od liczby Terminali, jakie może przyłączyć Abonent zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, chyba że szczegółowe warunki świadczenia Usługi zawarte w ofercie lub Cenniku stanowią inaczej.

23. Kontakt z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe z ramienia Operatora odbywa się za pośrednictwem służb obsługi Abonentów, tj. telefonicznie poprzez Infolinię Operatora bądź osobiście lub pisemnie w Biurze Obsługi Klienta Operatora.

24. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia Operatora), w dniach:

- a) Infolinia obsługowa sprzedażowa:
 - od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00 - w soboty w godzinach od 9:00 do 14:00,
- b) Infolinia wsparcia technicznego:
 - od poniedziałku do piątku w godzinach od 6:00 do 22:00
 - w soboty i niedziele w godzinach od 6:00 do 22:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy świąt.

25. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, publikowane są na stronie internetowej Operatora www.emulinet.pl.

Rozdział 3 – Umowa o świadczenie Usług (Umowa Abonencka)

§ 4 Postanowienia ogólne

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu warunków wymienionych w § 5 i § 6 niniejszego Regulaminu. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie (zmianę warunków) na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wnioski o zawarcie Umowy Abonenckiej (zmiannę warunków) w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.

2. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w § 5 i § 6 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmiannę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:

- a) obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej i Regulaminu spoczywają solidarnie na Abonentach;
- b) w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej w trybie § 9 ust. 3 pkt b);
- c) zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia urządzenia OLT do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.

3. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik doręczane są nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej. Cennik i Regulamin są ponadto dostępne w siedzibie Operatora oraz odpowiednio we właściwym Biurze Obsługi Klienta, a w przypadku Regulaminu również na stronie internetowej Operatora www.emulinet.pl

4. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji na świadczone Usługi. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji.

5. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrzuwa, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), dalej Prawo telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej, lub innych dokumentów określonych w regulaminach promocji, o których mowa w § 4 ust. 4.

7. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:

- a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
- b) niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub będądą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
- c) gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. 2010 r. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.), informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;
- d) gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
- e) gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej został postawiony w stan likwidacji.

§5 Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej

1. W imieniu Operatora Umowę Abonencką zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
2. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawiera Umowę Abonencką przez osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych rejestrów lub ewidencji lub przez pełnomocnika.
3. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
4. Umowa Abonencka zawarta jest na czas nieoznaczony, chyba że co innego wynika z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora lub gdy zapisy w Umowie Abonenckiej stanowią inaczej.
5. W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent będący konsumentem może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając oświadczenie.

6. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy Abonenckiej w powyższym trybie wywołuje taki skutek, jakby Umowa Abonencka nie została zawarta. W razie odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Umowa ta jest uważana za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli Abonent dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

§6 Wymagane dokumenty

1. Umowa Abonencka może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora tożsamości lub statusu prawnego i adresu zamieszkania lub siedziby osoby zamierzającej skorzystać z Usługi:
 - a) w przypadku osób fizycznych – na podstawie dowodu tożsamości (dowód osobisty albo paszport zagraniczny, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego dodatkowo karta stałego pobytu); b) w przypadku pozostałych osób – na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON;
 - c) w przypadku przedstawiciela ww. osób – dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
2. Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest udokumentowanie tytułu prawnego do wskazanego w Umowie Abonenckiej, miejsca instalacji urządzenia OLT.

§ 7 Sprzęt Operatora

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi we wskazanej w Umowie Abonenckiej lokalizacji (inny niż Terminal) Sprzęt Operatora. Opłata za korzystanie ze Sprzętu Operatora zawarta jest w cenie Usługi, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu Operatora, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania urządzenia abonenckiego ponosi Abonent.
3. Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej.
4. Abonent nie może udostępniać Sprzętu Operatora osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu ani używać Sprzętu Operatora poza Lokalem wskazanym w Umowie Abonenckiej.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub

wymiany Sprzętu Operatora. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się używanie Sprzętu Operatora niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem, Umową Abonencką, Cennikiem oraz naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy) lub brak zwrotu Sprzętu Operatora, w trybie określonym w ust. 11.

6. Abonent zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub w innej jednostce organizacyjnej wyznaczonej przez Operatora do obsługi Abonentów (Infolinia Obsługowa).

7. Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia ust. 5, dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

8. W sytuacji określonej w ust. 5, postanowienia § 13 ust. 6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.

9. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej ale nie później niż w czternastym dniu, Abonent jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w Biurze Obsługi Klienta w stanie niepogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji. W przypadkach określonych przez Operatora, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu Sprzętu Operatora.

10. Operator określa w Cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.

11. W razie braku zwrotu Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust.

9, Operator pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem obciążenia karą umowną za brak zwrotu Sprzętu Operatora w zakreślonym terminie, określoną w Cenniku. Powyższe nie wyłącza podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości

12. Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Terminal, o ile szczegółowe warunki świadczenia danej usługi zawarte w ofercie usług Operatora nie stanowią inaczej.

§ 8 Zmiana Umowy Abonenckiej

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania, Operator może Wstrzymać Świadczenie Usługi, do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

2. Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec Operatora, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Pakietu na zasadach określonych w Regulaminie i Cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie w Biurze Obsługi Klienta osobiście lub korespondencyjnie. Operator może uzależnić zmianę zakresu świadczonej Usługi od zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej.

3. Abonent może dokonać zmiany warunków Umowy Abonenckiej, tj. zakresu świadczonej Usługi, w tym zmiany Pakietu, okresu na jaki została zawarta Umowa Abonencka, sposobu składania zamówień na Pakiety, przystąpić do promocji organizowanych przez Operatora, w formie pisemnej zawierając Aneks do Umowy Abonenckiej. Przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego Abonenta w sposób opisany w § 6. Operator rejestruje i przechowuje informacje przekazywane w związku z realizacją Umowy Abonenckiej, w szczególności oświadczenia Abonenta złożone w opisany powyżej sposób. Rejestracja ma charakter poufny i może być wykorzystana wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia poprawności jego realizacji.

4. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem urządzenia OLT do innego Lokalu niż wskazany w Umowie Abonenckiej, następuje na wniosek Abonenta, z zachowaniem warunków określonych w §6ust. 2.

§9 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

1. Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia pobierana jest opłata za Abonament oraz opłaty za usługi stałe, co do których Abonent nie złożył rezygnacji.

2. Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Operatora, z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy zastosowana przez Operatora technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną pogorszeniu z przyczyn niezależnych od Operatora, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres wypowiedzenia biegnie od dnia doręczenia Abonentowi wypowiedzenia.

3. Operator może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać Umowę Abonencką w następujących przypadkach:

a) ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych Operatorowi; b) nie usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usług świadczonych Abonentowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usług w terminie nie krótszym niż 3 dni, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, w tym w szczególności zwłoki w płatności za usługi;

c) przyłączenia do Sprzętu Operatora lub do urządzenia OLT urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami;

d) niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli urządzenia OLT i/lub Sprzętu Operatora, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora dodatkowego terminu na wykonanie tego obowiązku, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni;

e) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest urządzenie OLT;

f) podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala, o ile warunki świadczenia Usługi określone w Umowie Abonenckiej nie stanowią inaczej;

g) postawienia Abonenta w stan likwidacji;

h) rozpowszechniania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora terminu na zaniechanie takich działań, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni;

i) naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci Internet, Sieci i usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią łącznie.

4. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi z winy Operatora lub działania siły wyższej trwała nieprzerwanie co najmniej 21 dni.

5. W sytuacjach określonych w ust. 3 pkt c), d), e), f), oraz w ust. 4, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, w którym oświadczenie o rozwiązaniu doszło do drugiej Strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.

6. Ponowne zawarcie Umowy Abonenckiej może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych zobowiązań względem Operatora.

§ 10 Wygaśnięcie Umowy Abonenckiej

1. Umowa Abonencka wygasa wskutek:

a) śmierci Abonenta;

b) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji;

c) powzięcia wiadomości przez Operatora o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w § 6 ust. 2 i równoczesnym braku udokumentowanego wniosku Abonenta, o którym mowa w § 9 ust. 4.

2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy Abonenckiej i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę Abonencką i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej na rzecz nowego Abonenta.

3. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej następuje na wniosek Abonenta i osoby spełniającej warunki określone w Regulaminie, pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Operatora. Operator może uzależnić zgodę na cesję od uiszczenia przez cesjonariusza

kaucji i wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej.

Rozdział 4 – Cennik

§ 11 Cennik i opłaty

1. Wysokość opłat za Usługę, zasady ich rozliczania oraz rodzaje świadczonych usług określa Cennik.

2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika. Z zastrzeżeniem ust. 2¹ i 3¹ Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

2¹. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

3. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, w najbliższym terminie wypowiedzenia. W razie skorzystania z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

3¹. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Cenniku wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator podaje do publicznej wiadomości informację o zmianie w Cenniku, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany Cennika, o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian, oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej. Operator może podać do publicznej wiadomości informację o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

4. Operator pobiera opłaty za Usługę, na które składają się:

a) jednorazowa opłata za przyłączenie urządzenia OLT do Sieci Operatora – w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi;

b) opłaty za Abonament o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy Okres Rozliczeniowy;

c) opłaty za inne usługi i świadczenia, w tym koszty usług serwisowych, w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, wykonane we wskazanym w fakturze VAT Okresie Rozliczeniowym.

5. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy Abonenckiej nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę za Abonament ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi w danym miesiącu.

6. Z chwilą rozwiązania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wymienionych w ust. 4 powyżej, stosownie do zakresu i warunków świadczenia Usługi określonych w Umowie Abonenckiej, a ponadto do zwrotu ulgi w opłatach, w wysokości i na zasadach określonych w regulaminie promocji, o którym mowa jest w § 4 ust. 4 powyżej, o ile jednak taki obowiązek wynikać będzie z regulaminu promocji, do której przystąpił Abonent.

§ 12 Faktura VAT

1. Faktura VAT za Usługę wystawiana jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub, w szczególnie uzasadnionych wypadkach bądź w sytuacjach niezależnych od Operatora, we

wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.

2. Faktura VAT za Usługę może być łączona z fakturami VAT za inne usługi świadczone przez Operatora.

3. Faktura VAT wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczany w inny sposób, z zastrzeżeniem skutków określonych w § 8ust. 1.

4. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

§ 13 Płatności

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie wskazanej na fakturze, w terminie określonym w Umowie Abonenckiej. 1¹. Wpłaty na rzecz Operatora mogą być dokonane przelewem na wskazany rachunek bankowy Operatora, lub gotówką w kasie w wybranych Biurach Obsługi Klienta Operatora.

2. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.

3. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.

4. Wnieście przez Abonenta opłat za okres dłuższy niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie Abonenckiej, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wnieściu.

5. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.

6. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Operatora, Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi.

7. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Operator pisemnie wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie opisanym w § 9ust. 3 pkt b) i podjęcia działań, o których mowa w ust. 8.

8. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w § 9 ust. 3 pkt b), w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi lub po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania przysługujących mu należności, w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w § 4 ust. 1, dokonać czynności, o których mowa w § 4 ust. 2. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych zobowiązań.

9. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w § 9ust. 3 pkt b), Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.

10. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

Rozdział 5 – Świadczenie Usługi

§ 14Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Operator rozpocznie świadczenie Usługi w terminie określonym w Umowie Abonenckiej, a w przypadku jego nieokreślenia w Umowie Abonenckiej, nie później niż w terminie 30 dni od jej zawarcia. Powyższe zasady stosowane będą odpowiednio w przypadku zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej przewidującego zmianę Pakietu.

2. Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:

a) działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;

b) działania siły wyższej.

Jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Operator wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.

3. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji urządzenia OLT w Sieci.

4. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu Sprawności (Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi), o ile Operator przedstawi taki protokół.

5. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.

§ 15 Zawieszenie i wstrzymanie Świadczenia Usługi

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 14-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.

2. Zawieszenie świadczenia Usługi liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator pobiera opłatę, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

3. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie Usługi, na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.

4. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, w przypadku:

a) pozostawania w opóźnieniu z zapłatą za fakturę VAT, zgodnie z § 13 ust. 6;

b) uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów;

c) wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora;

d) korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;

e) naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci Internet, lub Sieci i usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią łącznie.

Rozdział 6 – Odpowiedzialność i reklamacje

§ 16Odpowiedzialność

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.

2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia urządzenia OLT lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu przez Abonenta lub działanie siły wyższej oraz, gdy przerwa w działaniu Usługi była następstwem przyczyn niezależnych od Operatora.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w § 3 ust. 18.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w Terminalu lub oprogramowaniu Terminala na skutek ingerencji osób trzecich.

6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Terminala, jeśli wykraczać by to miało poza zakres Usługi określony w Umowie Abonenckiej.

7. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym.

8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania, chyba że będą one następstwem okoliczności leżących po stronie Operatora.

9. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, wynikającej z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.

9¹. Za każdy dzień przerwy w działaniu Usługi płatnej okresowo, spowodowanej Awarią oraz wykraczającej ponad maksymalny termin 72 godzin do jej usunięcia określony w § 3 ust. 14Regulaminu, w tym gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament. Z tytułu niedotrzymania, z winy

Operatora, uzgodnionego z Abonentem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament określonej w Umowie Abonenckiej za każdy dzień przekroczenia ww. terminu.

10. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi, a ponadto wypłata odszkodowania, nastąpi poprzez potrącenie ich z zadłużeniem Abonenta wobec Operatora, a w przypadku jego braku – przelewem, na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, w terminie 14 dni od ustalenia wysokości zwrotu lub odszkodowania.

§ 17 Reklamacje

1. Reklamacje w sprawach Usługi objętej niniejszym Regulaminem mogą być wnoszone z tytułu jej niewykonania, nienależytego wykonania, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub w inny sposób, określony przepisami prawa, w każdej jednostce obsługującej użytkowników Operatora, w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta;
- b) informacje identyfikujące reklamowaną Usługę;
- c) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem;
- d) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- e) datę i podpis reklamującego – w przypadku reklamacji wniesionej pisemnie lub ustnie do protokołu.

4. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury VAT, w tym na obowiązek zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.

5. Operator odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni, Operator pisemnie potwierdza przyjęcie reklamacji podając nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez Operatora, przed upływem tego terminu, odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

6. Odpowiedź na reklamację powinna mieć formę pisemną i zawierać:

- a) nazwę podmiotu rozpatrującego reklamację;
- b) powołanie podstawy prawnej;
- c) rozstrzygnięcie, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego;
- d) określenie wysokości przyznanego odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz terminu ich wypłaty (zwrotu), w przypadku uznania reklamacji;
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub polubownym, zgodnie z ust. 7;
- f) datę i podpis upoważnionego pracownika Operatora.

7. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa a Operatorem może być również zakończony polubownie w drodze postępowania medacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rozdział 7 – Postanowienia końcowe

§ 18 Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:

- a) informacji przekazywanych w Sieci Operatora;
- b) danych osobowych Abonentów;
- c) danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne. Dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie

dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub w przepisach odrębnych;

d) danych o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci; z wyjątkiem komunikatów i danych ze swojej istoty jawnych, z przeznaczenia publicznych lub ujawnionych postanowieniem sądu wydanym w postępowaniu karnym, postanowieniem prokuratora lub na podstawie odrębnych przepisów.

2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:

- a) awarii Usługi lub sieci telekomunikacyjnej;
- b) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
- c) przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora;
- d) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

§19 Zmiany Regulaminu

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

3. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa jest w ust. 1 lub ust. 2, w najbliższym terminie wypowiedzenia. W razie skorzystania z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wydanej na podstawie art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.

§ 20 Wejście w życie Regulaminu

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Prawa telekomunikacyjnego, przepisy wykonawcze do ww. ustawy oraz przepisy kodeksu cywilnego.

2. Regulamin obowiązuje dla Umów Abonenckich oraz Aneksów do Umów Abonenckich zawartych od 1 kwietnia 2014r.