



ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY NR 000/0000 O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 1 Postanowienia ogólne i definicje umowne

1. Regulamin określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług, w tym tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu jest publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną.
3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) Abonent - podmiot, któremu jest świadczona Usługa na podstawie Umowy
 - b) Abonament - opłata uiszczana przez Abonenta z tytułu świadczenia Usługi za Okres Rozliczeniowy w wysokości i na zasadach zgodnych z Umową
 - c) Cennik - "Cennik Świadczenia Usług", stanowiący Załącznik nr 3 do Umowy. Cennik zawiera wykaz Pakietów i innych usług świadczonych przez Usługodawcę wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania
 - d) Konsument - osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą
 - e) Lokal - nieruchomość lub jej część stanowiąca samodzielnie funkcjonalnie całość, w której Abonent korzysta z Usługi
 - f) Okres Rozliczeniowy - jest to okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca kalendarzowego
 - g) Pakiet - określona w Cenniku opcja Usługi Podstawowej wraz ze świadczonymi opcjonalnie Usługami Dodatkowymi
 - h) Protokół - "Protokół zdawczo-odbiorczy", stanowiący Załącznik nr 4 do Umowy. Protokół zawiera wykaz Urządzeń, termin i miejsce instalacji Urządzeń oraz termin rozpoczęcia świadczenia Usługi
 - i) Regulamin - niniejszy "REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH", stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy. Regulamin zawiera w szczególności zakres i warunki wykonywania Usługi, standardowe warunki umowy, zakres obsługi serwisowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego
 - j) Set Top Box (STB) – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w lokalu Abonenta
 - k) Sieć - zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby Usługodawcy, które umożliwiają świadczenie Usługi poprzez nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju
 - l) Standardowe warunki umowy - zakres i warunki świadczenia usługi określone w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku
 - m) Udostępniony Sprzęt – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do używania w celu korzystania z Usług w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Zdawczo-odbiorczym
 - n) Umowa - "UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH" zawarta pomiędzy Usługodawcą a Abonentem wraz z Załącznikami (Oświadczeniem Abonenta, Regulaminem, Cennikiem, Protokołem Zdawczo-odbiorczym, Oświadczeniem o odstąpieniu od Umowy oraz ewentualnie Warunkami Promocji), zwana również Umową Abonencką
 - o) Urządzenia - wymieniony w Protokole sprzęt wraz z okablowaniem, stanowiący zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia Usługi
 - p) Usługa – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Usługodawcę tj. szerokopasmowy dostęp do Sieci Internet i usługi telewizji światłowodowej na podstawie Umowy (Usługa Podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez Usługodawcę (Usługi Dodatkowe)
 - q) Usługi dodatkowe – Usługi świadczone przez Operatora mogące być świadczone jedynie z Usługą podstawową
 - r) Usługodawca - podmiot świadczący Usługę na podstawie Umowy - P.P.H.U. AWIST Artur Waligóra, 32-031 Mogilany, ul. Żary 22A, NIP: 679-283-46-45, zwany również Operatorem
 - s) Usterka – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią
 - t) Warunki Promocji - specjalne warunki świadczenia Usługi przyznane Abonentowi, mające pierwszeństwo przed Standardowymi warunkami umowy
 - u) Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Usługodawcy
 - v) Zamawiający - podmiot wyrażający wolę zawarcia Umowy
- a) Zamówienie - oświadczenie Zamawiającego o woli zawarcia Umowy.
4. Usługodawca wykonuje czynności osobiście oraz przez upoważnionych pracowników. Może zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.
5. Strony mogą działać poprzez pełnomocników, na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.
6. Oświadczenia Abonenta związane z Usługą należy kierować na adres Usługodawcy wskazany w umowie.
7. Uprawnienia i obowiązki Abonenta określone w Regulaminie stosuje się odpowiednio do Zamawiającego.

§ 2 Zakres i warunki świadczenia Usługi

1. Usługodawca świadczy Usługę Podstawową oraz związane z Usługą Podstawową Usługi Dodatkowe.
2. Usługa jest świadczona na obszarze działania Usługodawcy.
3. Szczegółowy zakres Usługi świadczonej Abonentowi określa Umowa.
4. W ramach Abonamentu z tytułu świadczonej Usługi Usługodawca zapewnia:
 - a) usługę Podstawową, zgodnie z wybranym Pakietem
 - b) usługi Dodatkowe, w przypadku ich przypisania do wybranego Pakietu
 - c) obsługę serwisową.
5. Usługę Podstawową stanowi usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu lub usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu wraz z usługą telewizji światłowodowej. Usługa ta polega na udostępnieniu stałego, całodobowego połączenia z ogólnosięcią komputerową, łączącą lokalne sieci, korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP i całodobowego dostępu do dekodowanego sygnału telewizyjnego w wybranej opcji kanałowej.
6. Usługi Dodatkowe są związane z Usługą Podstawową i mogą obejmować w szczególności: hosting, publiczny adres IP, pakiety tematyczne telewizji światłowodowej. Z tytułu świadczenia Usług Dodatkowych Usługodawca pobiera opłaty wg aktualnego cennika.
7. Obsługa serwisowa obejmuje:
 - a) instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi w celu rozpoczęcia świadczenia Usług
 - b) monitoring Sieci
 - c) usuwanie usterek
 - d) umożliwienie uzyskania informacji o: dostępnych Usługach świadczonych przez Usługodawcę, stanie Usług w ramach Pakietu, realizacji zamówień Abonenta i zgłoszonych usterek
 - e) zgłaszanie reklamacji oraz pomoc techniczna w związku ze świadczoną Usługą.
8. Obsługa serwisowa w zakresie wskazanym w § 2 ust. 7 pkt. d i e może być wykonywana w formie telefonicznej, listownej, mailowej, przez panel klienta, BOK lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.
9. W ramach Usługi Abonent otrzymuje, na czas trwania Usługi od Usługodawcy, konto poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej).
10. Abonent zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z Umową i Regulaminem

11. W ramach przyznanego Abonentowi adresu poczty elektronicznej istnieje możliwość ustanowienia bezpłatnego przekierowania przychodzących wiadomości na dowolny adres poczty elektronicznej, podany przez Abonenta.
12. Przekierowania, o którym mowa w §2 ust. 11, Abonent dokonuje samodzielnie, poprzez skonfigurowanie przyznanego konta poczty elektronicznej w Internetowym Biurze Obsługi Klienta – www.awist.pl.

§ 3 Zamówienie Usługi

1. Abonentem może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie Usługi na obszarze działania Usługodawcy, jeżeli nie zachodzą negatywne przesłanki zawarcia Umowy wskazane w Umowie oraz przepisach prawa.
2. Zamówienie może zostać złożone w dowolnej formie. Zamówienie złożone w postaci elektronicznej wiąże Zamawiającego jeżeli Usługodawca niezwłocznie potwierdzi jego otrzymanie.
3. Usługodawca po otrzymaniu Zamówienia sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usługi.
4. Zamawiający jest zobowiązany, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy, okazać na żądanie Usługodawcy tytuł prawny do lokalu. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Urządzeń wymaga przedstawienia pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy. Obowiązku powyższego nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.
5. Usługodawcy przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia umowy, jeżeli:
 - a) Zamawiający nie dostarczył na żądanie Usługodawcy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy
 - b) brak jest pozytywnej oceny wiarygodności, chyba że Usługodawca wyrazi wolę zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy
 - c) Zamawiający odmówił podania danych osobowych, do których podania był obowiązany zgodnie z przepisami prawa
 - d) brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi.
6. Usługodawca informuje Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy bądź o odmowie zawarcia Umowy w terminie do 21 dni od otrzymania Zamówienia, chyba że termin nie mógł zostać dochowany z winy Zamawiającego.

§ 4 Zawarcie Umowy

1. W ramach Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, zaś Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do opłacania Abonamentu zgodnie z wybranym Pakietem.
2. Usługodawca zawiera Umowę, z wyłączeniem Protokołu, w terminie 7 dni od stwierdzenia możliwości zawarcia Umowy, określając w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
3. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony.
4. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony minimalnym okresem jej trwania jest jeden okres rozliczeniowy.
5. Zawarcie Umowy na czas określony może wiązać się z przyznaniem ulg określonych w Warunkach Promocji.

§ 5 Instalacja Urządzeń i rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Usługodawca rozpoczyna świadczenie Usługi w ciągu 31 dni od otrzymania podpisanej Umowy.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi poprzedza instalacja Urządzeń i konfiguracja Usługi przez Usługodawcę, chyba że Strony postanowiły odmiennie.
3. Usługa może być świadczona za pomocą Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy lub Abonenta.
4. Abonent obowiązany jest udostępnić Lokal celem instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi. Udostępniając Lokal Abonent zezwala na dokonanie niezbędnych prac, w szczególności takich jak położenie kabla, wykonanie otworów, instalacji uchwytów mocujących, masztu, instalacji modemu, routera, punktu dostępowego.
5. Usługodawca wykona instalację w sposób możliwie najmniej ingerujący w stan techniczny i wizualny lokalu z uwzględnieniem konieczności uzyskania odpowiednich parametrów dla świadczenia Usługi.
6. Abonent lub inna pełnoletnia osoba przez niego uprawniona winna być obecna w trakcie instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi.
7. Po dokonaniu instalacji Urządzeń Usługodawca uruchamia Usługę konfigurując w szczególności Urządzenia oraz jednostkę podłączaną do Usługi.
8. Urządzenia będące własnością Abonenta winny posiadać niezbędne certyfikaty i świadectwa stwierdzające dopuszczenie do użytkowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
9. Instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi potwierdza Protokół.

§ 6 Świadczenie Usługi

1. Usługodawca ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie Usługi zgodnie z możliwościami organizacyjnymi i technicznymi. Usługodawca ostrzega, iż specyfika stosowanej technologii może skutkować występowaniem przerw w świadczeniu Usługi.
2. Usługodawca ostrzega, iż w związku ze specyfiką struktury sieci telekomunikacyjnej parametry Usługi mogą odbiegać od parametrów określonych w Pakiecie w zależności od serwerów, z którymi nawiązane jest połączenie. Ze względów technologicznych maksymalna prędkość pobierania danych w taryfie 1Gb/s wynosi 930 Mb/s.
3. Usługodawca zaleca stosowanie odpowiedniego oprogramowania celem ochrony jednostki komputerowej Abonenta oraz zawartych w niej danych.
4. Świadczenie Usług dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
5. Abonent zobowiązany jest:
 - a) korzystać z Usługi w sposób zgodny z przepisami prawa oraz Umowy
 - b) niezwłocznie informować Usługodawcę o awariach i nieprawidłowym działaniu Sieci, w tym Urządzeń oraz udostępnić Lokal w celu ich usunięcia
 - c) nie udostępniać Usługi poza Lokalem
 - d) należyście zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwyceniem przez osoby trzecie
 - e) nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie Sieci
 - f) nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich
 - g) powiadomić Usługodawcę o zmianę danych Abonenta w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne
 - h) ponosić koszty związane ze zwykłym użytkowaniem Urządzeń oraz zapewnić prawidłowe warunki dla funkcjonowania i eksploatacji zgodnie z przeznaczeniem i właściwościami, w szczególności wyłączać Urządzenia w przypadku wyładowań atmosferycznych.
6. Usługodawca może zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli Abonent:

- a) narusza obowiązki określone w § 6 ust. 5 pkt. a, c, e, f - do czasu zaprzestania naruszeń
 - b) nie dokonał płatności za poprzedni Okres Rozliczeniowy - do czasu uiszczenia płatności, wtedy ten okres nie wlicza się do okresu trwania umowy
 - c) podał nieprawdziwe dane przy zawarciu lub w trakcie świadczenia Usługi.
7. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania, pod rygorem nieważności, uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.
8. Operator zastrzega sobie prawo odmowy sprzedaży wybranych Pakietów Dodatkowych i/lub Usług dodatkowych Abonentom zalegającym z płatnościami na rzecz Operatora lub będącym w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej.

§ 7 Pakiety i programy telewizyjne

1. Operator w ramach świadczonej oferty udostępni kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. Abonent posiada prawo do zakupu i rezygnacji z Pakietów Tematycznych. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Tematycznych jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Komfort HD.
3. Minimalnym okresem na jaki może zostać wykupiona Usługa Pakietów Tematycznych (Dodatkowych) to jeden okres rozliczeniowy. Wyjątek stanowi Pakiet Canal+ we wszystkich opcjach - minimalny okres umowy zawierającej tą usługę to 12 okresów rozliczeniowych.
4. Kanały gwarantowane oznaczone są w naszej ofercie znakiem graficznym G. Włączenie i wyłączenie programu niegwarantowanego nie jest zmianą Umowy o świadczenie usług telewizyjnych i nie wymaga uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
5. W okresach promocji Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych Opłat, dodatkowe kanały i/lub Pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
6. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany i usuwania Usług dodatkowych dostępnych bezpłatnie w ramach Pakietów.
7. Dostawca zastrzega sobie możliwość blokowania dostępu do poszczególnych programów z ramówki danego kanału w przypadku, gdy taki będzie wymóg nadawcy kanału wobec Dostawcy.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

§ 8 Opłaty

1. Opłaty na rzecz Usługodawcy obejmują Abonament oraz inne opłaty za Usług i są zgodne z Cennikiem. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Cennika w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującym prawem.
2. Abonent jest obowiązany do terminowego regulowania Opłat.
3. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
4. Jeżeli okres świadczenia Usługi jest krótszy od Okresu Rozliczeniowego należna Opłata za ten okres wynosi 1/30 Opłaty za każdy dzień korzystania z Usługi.
5. Opłata jest naliczana od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazanego w Protokole.
6. Opłaty z tytułu usług okresowych, w szczególności Abonamentu, są płatne zgodnie z terminem wskazanym na fakturze VAT oraz na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT chyba, że Strony odmiennie ustaliły sposoby płatności.
7. Jeżeli Opłaty nie obejmują całego Okresu Rozliczeniowego winny zostać uregulowane w terminie wskazanym na fakturze VAT.
8. Za datę uregulowania Opłat uważa się datę wpływu środków na rachunek Usługodawcy.
9. W sytuacji opóźnienia płatności Usługodawca może podejmować działania w celu spełnienia świadczenia przez Abonenta. W tym celu może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług lub wykorzystać inne środki komunikacji. Jest także uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
10. Usługodawca poinformuje Abonenta, przy pomocy jednego z dostępnych kanałów komunikacji, oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z trzydziestodniowym wyprzedzeniem przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia zamian może doręczyć, przy pomocy jednego z dostępnych kanałów komunikacji, Usługodawcy wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
11. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o nieotrzymaniu faktury za dany Okres Rozliczeniowy.

§ 9 Udostępnienie Sprzętu

1. W ramach Usługi Podstawowej (a zwłaszcza telewizyjnej) Operator może udostępnić sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług (np. anteny nadawczo-odbiorcze, STB, bramki Voip).
2. Abonent może zmienić model udostępnionego STB. Wymiana może być wykonana w lokalu Operatora i związana jest z opłatą podaną w Cenniku.
3. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu ponosi Abonent.
4. Abonent jest odpowiedzialny za Udostępniony Sprzęt od momentu podpisania Protokołu Zdawczo-odbiorczego do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora.
5. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
6. W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp.
7. Klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona Operator. Operator może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
8. W przypadku opisanym w punkcie 6, wydanie Abonentowi nowego/naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany/naprawy Udostępnionego Sprzętu.
9. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów określonych w Cenniku.
10. Uszkodzenie sprzętu w wyniku przepięć instalacji elektrycznej w lokalu Abonenta spowodowanych wyładowaniami atmosferycznymi lub innej siły wyższej nie podlega naprawie gwarancyjnej.
11. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, Operator może zawiesić świadczenie całości bądź części Usług lub wypowiedzieć Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym.
12. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
13. Abonent nie ma prawa udostępniać Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim.
14. Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.

§ 10 Zmiana, rozwiązanie, wygaśnięcie umowy

1. Zmiana Umowy oraz wypowiedzenie powinno być dostarczone do Usługodawcy przy pomocy jednego z dostępnych środków komunikacji z Usługodawcą tj.: w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej (np. e-mail lub sms).
2. Zlecenia Abonenta w zakresie zmiany Pakietów, Usług Dodatkowych, przedłużania okresu trwania Umowy oraz zawieszenia Usługi mogą być składane w formie telefonicznej potwierdzonej mailowo, listownej, mailowej, przez panel BOK lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.
3. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 10 dni od dokonanych zmian. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Usługodawca dodatkowo może wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia.
4. Zmiany wchodzi w życie pierwszego dnia nowego Okresu Rozliczeniowego, chyba że Strony odmiennie postanowiły. Jeżeli okres od otrzymania zlecenia do Okresu Rozliczeniowego jest krótszy niż 7 dni, a nadto brak jest możliwości realizacji zmian, zmiany te zostają wprowadzone pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
5. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
6. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, przy czym nie jest obowiązany do zwrotu ulgi, jeżeli:
 - a) nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni z winy Usługodawcy
 - b) Usługodawca świadczy Usługę w sposób sprzeczny z Umową.
7. Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
 - a) Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi
 - b) opóźnienia w opłaceniu Abonamentu wynoszą co najmniej 3 pełne Okresy Rozliczeniowe
 - c) Abonent nie dochowuje obowiązków wskazanych w § 6 ust. 5 pkt. a, c, e, f pomimo uprzedniego zawieszenia świadczenia Usług na okres co najmniej 30 dni i wezwania Abonenta do zaniechania naruszania obowiązków
 - d) zaprzestał świadczyć Usługę
 - e) Usługa nie może być świadczona ze względu na brak możliwości technicznych.
8. Rozwiązanie Umowy wymaga oświadczenia złożonego drugiej Stronie, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej (np. e-mail lub sms).
9. Umowa wygasa w razie:
 - a) powzięcia przez Usługodawcę wiadomości o śmierci Abonenta
 - b) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego.
10. Po zakończeniu trwania Umowy Abonent jest zobowiązany udostępnić lokal w ciągu 7 dni od wezwania celem demontażu Urządzeń Usługodawcy. W chwili demontażu Urządzenia powinny być w stanie nie gorszym, niż wynikającym z normalnej eksploatacji.
11. Usługodawca doręczy Abonentowi, przy pomocy jednego z dostępnych kanałów komunikacji, oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z trzydziestodniowym wyprzedzeniem przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent w terminie 14 dni od daty doręczenia zmian może doręczyć Usługodawcy wypowiedzenie Umowy, przy pomocy jednego z dostępnych kanałów komunikacji, w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, Usługodawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany, przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 11 Odpowiedzialność stron

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach wskazanych w Umowie.
2. Dochodzenie przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych i zwrotów określonych w Umowie odbywa się na zasadach ogólnych.
3. Jeżeli Abonent przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody obowiązek jej naprawienia przez Operatora ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osoby trzeciej, korzystającej z Usługi świadczonej na jego rzecz, jak za działania własne.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:
 - a) przekazywania, uzyskiwania, gromadzenia i udostępniania treści z wykorzystaniem Usługi. Usługodawca nie prowadzi kontroli treści, chyba że obowiązki takie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów
 - b) awarii oprogramowania i Urządzeń Abonenta spowodowanej przez złośliwe oprogramowanie (tzw. wirusy, konie trojańskie i inne) lub zdalną ingerencję osób trzecich
 - c) utraty danych lub ich przechwycenia przez osoby trzecie w trakcie korzystania z Usługi
 - d) udostępnienia przez Abonenta osobom trzecim poufnych danych niezbędnych dla korzystania z Usługi
 - e) wadliwej konfiguracji połączenia sieciowego jednostki komputerowej Abonenta
 - f) stosowania niewłaściwego lub nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania
 - g) wadliwego użytkowania urządzeń (wyłączenie, odłączenie, rekonfiguracja lub reset Urządzeń)
 - h) uszkodzenia Sieci lub Urządzeń Abonenta na skutek siły wyższej
 - i) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi zgodnego z Umową
 - j) braku możliwości korzystania lub ograniczenia Usługi na skutek decyzji władz państwowych lub samorządowych.
6. Za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca, Abonentowi przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy, chyba że usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Niezależnie od kary umownej Abonentowi przysługuje prawo żądania zwrotu 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca.
8. Abonent ma prawo żądać kary umownej z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług w wysokości 1/30 Opłaty za wybrany Pakiet, lecz nie więcej niż wysokość jednomiesięcznej Opłaty.
9. Usługodawca może obciążyć Abonenta kosztami Urządzeń Usługodawcy, ich naprawy, wymiany lub instalacji, jeżeli Abonent:
 - a) ingerował w Urządzenia dokonując samowolnych napraw, przeróbek
 - b) naruszył plombę gwarancyjną
 - c) świadomie zniszczył lub uszkodził mechanicznie Urządzenia
 - d) dokonywał zmian oprogramowania Urządzeń
 - e) użytkował Urządzenia w warunkach niezgodnych z instrukcją obsługi.
10. Abonent ponosi odpowiedzialność za nie zwrócenie w wymaganym terminie Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy. Odpowiedzialność jest ograniczona do wartości Urządzeń wskazanej w Protokole powiększonej o należne odsetki naliczane od tej wartości. W przypadku uszkodzenia lub częściowego

zwrotu Urządzeń odpowiedzialność Abonenta zwiększa się proporcjonalnie do zakresu uszkodzeń lub częściowego zwrotu Urządzeń.

11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w Lokalu będące normalnym następstwem instalacji Urządzeń i korzystania z Usługi. Nie jest również zobowiązany do ich usunięcia po zakończeniu trwania Umowy.
12. Usługodawcy przysługuje roszczenie o zwrot przyznanego ulg w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Usługodawcę z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie. Roszczenie z tego tytułu nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi.
13. Wypłata kar umownych oraz zwrotów następuje w trybie postępowania reklamacyjnego, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
14. Zmiana odpowiednio danych osobowych Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, dowodu osobistego, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail Abonenta stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzania aneksu do Umowy.
15. Usługodawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Usługodawcy. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 12 Zasady i tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym droga elektroniczna, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, pracownik Usługodawcy lub osoba upoważniona przez Usługodawcę przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość Usługodawca, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej. W potwierdzeniu Usługodawca określa nazwę, adres i numer telefonu jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w § 12 ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - 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 umowy, na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Usługodawcę lub adres zakończenia łącza
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 7 pkt. f
 - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Usługodawcy.
9. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w § 12 ust. 7, za wyjątkiem § 12 ust. 7 pkt. f, Usługodawca niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Usługodawca rozpatrujący reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
12. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Usługodawca zobowiązany jest uwzględnić:
 - a) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację
 - b) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego
 - c) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Usługodawcy
 - d) badania techniczne i obserwację urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.
13. Usługodawca rozpatrujący reklamację udziela w formie elektronicznej lub pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację
 - b) powołanie podstawy prawnej
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument - także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej
 - f) podpis upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
16. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Usługodawca wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Usługodawcy, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
17. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
18. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 12 ust. 7 pkt. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Usługodawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.



§ 13 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 roku.
2. W zakresie nieuregulowanym stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Warunkami Promocji. Warunki Promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Usługodawca powiadamia o każdej zmianie Regulaminu, przedkładając wzór nowego Regulaminu, z trzydziestodniowym wyprzedzeniem przed wejściem Regulaminu w życie.
5. Wypowiedzenie przez Abonenta warunków umowy z powodu braku akceptacji nowego Regulaminu staje się skuteczne z chwilą wejścia w życie nowego Regulaminu. Brak oświadczenia oznacza akceptację zmian.
6. Aktualny Regulamin, Cennik oraz koszty usług serwisowych są publicznie dostępne na stronie Internetowej oraz w siedzibie Usługodawcy. Mogą zostać również doręczone Abonentowi na jego żądanie.