

Rozdział 1. Postanowienia ogólne.

§1. Definicje

1. **Abonament** - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, na podstawie zawartej Umowy.
2. **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy lub ubiegający się o zawarcie Umowy na podstawie Zamówienia.
3. **Adres fizyczny MAC** – unikalny adres przypisany fabrycznie do Urządzenia Abonenckiego, umożliwiający prawidłową identyfikację i autoryzację Abonenta w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.
4. **Autoryzowany Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych.
5. **Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przzerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przzerw wynikających z działania Siły wyższej;
6. **Cennik** – Cennik usług świadczonych przez Operatora, stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
7. **Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)** – jednostka Operatora umożliwiająca poprzez kontakt telefoniczny uzyskanie wsparcia technicznego i realizację zleceń wskazanych w Regulaminie oraz innych zleceń, dopuszczonych przez Operatora w wyznaczonych godzinach pracy. Numer telefoniczny znajduje i godziny dostępności COT umieszczone są na stronie internetowej Operatora.
8. **Oświadczenie złożone w formie dokumentowej** – oświadczenie woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie, tj. w szczególności poprzez email, sms, lub w rozmowie telefonicznej
9. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (EBOK)** – część serwisu internetowej Operatora, w której Abonent ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą.
10. **Instalacja** – fizyczne doprowadzenie okablowania do Lokalu, celem wykonania Zakończenia Sieci.
11. **Kanały Kontaktowe** – środki techniczne lub placówki Operatora umożliwiające kontakt i komunikację Operatora i Abonenta; Operator dysponuje następującymi Kanałami Kontaktowymi: telefon, faks, strona internetowa, adres poczty elektronicznej e-mail, POK, COT, EBOK. Informacje dotyczące aktualnych danych Kanałów Kontaktowych i godzin ich dostępności znajdują się na stronie internetowej Operatora.
12. **Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o zawarcie Umowy lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
13. **Lokal** – miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane w Umowie.
14. **Łącze** – część sieci Operatora łącząca Lokal z Siecią Telekomunikacyjną Operatora, umożliwiającą świadczenie Usługi.
15. **Oferta Specjalna** – oferta Operatora, wprowadzająca odmienne warunki w stosunku do podstawowych, mająca charakter inny niż Promocja.
16. **Ograniczenie usługi** – stan funkcjonowania Usługi, w którym Abonent ma możliwość korzystania z Usługi w sposób częściowy, niepełny, ze względu na niedostępność wszystkich funkcjonalności Usługi.
17. **Operator** – podmiot świadczący Usługi określone w Umowie.
18. **Pakiet, Opcja, Wariant** – opcja Usługi, charakteryzująca się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem odpowiednio towarzyszących, określona w Cenniku
19. **Partner Telekomunikacyjny Operatora** – podmiot współpracujący z Operatorem, udostępniający Abonentom usługi za pośrednictwem infrastruktury technicznej Operatora, na podstawie odrębnej umowy i cennika.
20. **Protokół Zdawczo – Odbiorczy** – dokument stanowiący integralną część Umowy, potwierdzający uruchomienie Usługi i/lub przekazanie, wymianę, odbiór sprzętu lub Urządzeń Abonenckich niezbędnych do świadczenia Usługi, oddawanych przez Operatora do używania w ramach Umowy.
21. **Punkt Obsługi Klienta (POK)** – jednostka Operatora dostępna dla bezpośredniego kontaktu Abonentów w wyznaczonych godzinach pracy. Lokalizacja i godziny pracy POK umieszczone są na stronie internetowej Operatora.
22. **Regulamin Dodatkowy** – regulamin zawierający techniczne warunki świadczenia danej usługi telekomunikacyjnej.
23. **Regulamin Promocji** – regulamin określający warunki promocji.
24. **Sieć Telekomunikacyjna** – systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.
25. **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
26. **Strona internetowa Operatora** – serwis internetowy, obejmujący informacje o świadczonych usługach, zakresie, cenach, usługach dodatkowych i dostępny pod adresem <http://www.microchip.net.pl>
27. **Środki porozumiewania się na odległość** – środki komunikacji elektronicznej umożliwiającej wymianę informacji pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, faks, SMS, a także strona internetowa Operatora.
28. **Urządzenie Abonenckie** – urządzenie techniczne stanowiące Zakończenie Sieci i własność Operatora niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową.

29. **Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia audio-wideo przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci.
30. **Usługa** – usługa lub zestaw usług świadczonych przez Operatora w oparciu o Umowę, na zasadach określonych w Regulaminie, w szczególności zestaw usług telekomunikacyjnych.
31. **Usługa zdalna** – Usługa dodatkowa świadczona za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
32. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 z późn. zm.)
33. **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usługi Telewizji Kablowej – techniczna wada Sieci umożliwiająca odbiór tylko niektórych programów;
34. **Warunki Właściwego Użytkowania** – dokument zawierający spis zasad, do przestrzegania których zobowiązani są Abonenci korzystający z Usług internetowych, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny na stronie internetowej Operatora.
35. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu zakończona Gniazdem lub Wtykiem Kablowym umożliwiającą podłączenie Urządzeń Abonenckich lub Urządzeń Końcowych do Sieci i korzystanie z Usług; Urządzenia Abonenckie podłączone do Zakończenia Sieci stanowią element Zakończenia Sieci.
36. **Zamówienie** – oświadczenie woli stanowiące ofertę Abonenta o zawarcie Umowy i korzystanie z Usługi lub zmianę warunków Umowy w zakresie rodzaju świadczonych usług, okresu na jaki została zawarta umowa oraz wybranego pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji usług.
37. **Zawieszenie Wykonywania Usługi** – wstrzymanie świadczenia Usługi z jednoczesnym utrzymaniem gotowości infrastruktury do wznowienia świadczenia Usługi.

§2. Zakres regulaminu

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (zw. dalej „Regulaminem”) określa zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych przez Operatora na rzecz Abonenta i obowiązki Abonenta na rzecz Operatora.
2. Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 roku (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740) oraz art. 59 ust. 1 i art. 60 Ustawy.
3. Niniejszy Regulamin, Cennik oraz ewentualnie Regulamin Promocji, Regulamin Dodatkowy i inne dokumenty, wskazane jako załączniki do Umowy, stanowią integralną część Umowy i są nieodpłatnie przekazywane Abonentowi wraz z Umową. Dokumenty, o których mowa znajdują się również na stronie internetowej Operatora wskazanej w Umowie.
4. Postanowienia Umowy oraz Regulaminu Promocji i Regulaminów Dodatkowych mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminu Dodatkowego stają się częścią Umowy.
6. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.
7. Treść niniejszego Regulaminu oraz jego zmiany ogłoszone będą publicznie na stronie internetowej Operatora w terminie 45 dni przed wprowadzeniem w życie. O zmianie treści Regulaminu Abonent będzie powiadomiony na piśmie, w terminie 30 dni przed jej wprowadzeniem wraz z informacją o prawie wypowiedzenia Umowy i skutkach jej ustania.
8. W przypadku zmiany Umowy, w szczególności treści Regulaminu, Regulaminu Promocji, Regulaminów Dodatkowych lub Zamówień, Abonentowi przysługują prawo nie zaakceptowania zmian. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, zapisy Umowy nie ulegają zmianie. Oświadczenie Abonenta o braku akceptacji zmian powinno być złożone w formie dokumentowej lub pisemnej Umowy powinno być złożone w POK co najmniej do dnia wejścia proponowanych zmian w życie. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje ten skutek, że złożone przez niego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych.

§3. Warunki i zakres świadczonych usług

1. Operator oświadcza, iż jest Operatorem Telekomunikacyjnym na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
2. Operator oferuje następujące usługi:
 - 1) Usługa telewizji Kablowej (zwana dalej usługą Telewizyjną),
 - 2) Usługa dostępu do Internetu (zwana dalej usługą Internetową),
 - 3) Usługa Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej (zwana dalej usługą Telefoniczną); – płatne wedle Cennika.
3. Niezależnie od usług wymienionych powyżej Operator świadczy również usługi:
 - 1) transmisijski danych,
 - 2) hostingowe,
 - 3) telefonii mobilnej z dostępem do Internetu mobilnego,
 - 4) inne usługi telekomunikacyjne, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich niniejszy Regulamin; – płatne wedle Cennika.
4. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta przez Operatora określa Umowa i/lub związane z nią zamówienie/a.
5. Zakres świadczonych usług może być zmieniany aneksami do umowy lub na podstawie Zamówienia, złożonego przez Abonenta w formie określonej przez Operatora.
6. Usługi świadczone przez Operatora dostępne są na obszarze jego działania, w lokalizacjach spełniających odpowiednie wymogi techniczne i prawne.
7. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług zgodnie z Umową, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.

8. Jeżeli do świadczenia Usługi w lokalu konieczna jest wizyta techników lub praca instalacyjna, Abonent obowiązany jest udostępnić lokal w celu przeprowadzenia koniecznych prac we wspólnie uzgodnionym terminie.
9. Usługa dostępna jest w Lokalu wskazanym przez Abonenta, w który m istnieje możliwość technicznej jej świadczenia.
10. Informacja o istnieniu możliwości technicznych ma charakter wstępny, ostateczna weryfikacja następuje w momencie przeprowadzenia instalacji i próby uruchomienia Usługi.
11. Na danym Zamówieniu świadczone mogą być Usługi tylko dla jednego podmiotu.
12. Informacje dotyczące działania Sieci Telekomunikacyjnej i/lub Usługi będą przekazywane Abonentom poprzez stronę internetową Operatora.
13. Adres konta poczty elektronicznej Abonenta, przydzielony przez Operatora lub inny adres konta poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta w Umowie (lub w trakcie jej obowiązywania) stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez Operatora Zamówień związanych z jego działalnością. Abonent może składać Zamówienia w sprawie:
 - 1) instalacji dodatkowego Łącza,
 - 2) przeniesienia Łącza,
 - 3) ponownej aktywacji Usługi,
 - 4) rozszerzenia lub zmiany zakresu świadczonych Usług,
 - 5) czasowego zawieszenia Usługi, na okres nie przekraczający 12 kolejnych miesięcy.
15. Wysokość opłat z tytułu realizacji Zamówień składanych przez Abonenta określa Cennik.
16. Operatorowi przysługuje prawo do wprowadzania Promocji, obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczególne warunki Promocji, w tym zasady naliczania a opłat określa każdorazowo Regulamin Promocji dotyczący danej Oferty Promocyjnej, dostępny w POK oraz na stronie internetowej Operatora.
17. W przypadku, gdy Umowa i/lub Promocja przewiduje przyznanie Abonentowi upustu w związku z zawarciem Umowy, Operatorowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu, na który została zawarta. Odszkodowanie to nie może przekroczyć wartości upustu przyznanego Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonego o proporcjonalną wartość upustu za okres od pierwszego dnia liczonego od rozpoczęcia okresu trwania umowy do dnia jej ustania.
18. W razie, gdy Abonent będąc konsumentem korzysta z dostępu do Internetu w ramach pakietów, Operator oferuje narzędzie do każdorazowego monitorowania stanu ich wykorzystania

Rozdział 2. Umowa

§4. Zamówienie Usług

1. Zamówienia mogą być składane osobiście w POK, listownie przesłane na adres korespondencyjny Operatora lub w sposób zdalny za pomocą EBOK.
2. Zamówienie traktowane jest jako oferta Abonenta, zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu Cywilnego.
3. W przypadku gdy Zamówienie o którym mowa powyżej zostało skutecznie złożone za pomocą jednego z dostępnych Kanałów Kontaktowych – i o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne oraz nie zachodzą przesłanki do odmowy realizacji Zamówienia określone w §8 ust. 3 – zmiana zakresu warunków świadczenia Usług następuje z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług w zmienionym zakresie, chyba że Abonent odstąpi od zmiany Usługi w przewidzianym Umową trybie.
4. W zależności od możliwości technicznych i rodzaju Zamówienia, wnioskowane zmiany będą uruchomione w terminie ustalonym przez Operatora.
5. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Zamówienia. W takim przypadku Operator powiadomi Abonenta o zaistniałym fakcie do 7 dni od daty wpływu Zamówienia do Operatora. Powiadomienie nastąpi drogą elektroniczną i zawierać będzie uzasadnienie.
6. Każdorazowa zmiana Usług podlega opłatom określonym w Cenniku oraz może powodować zmianę opłat abonamentowych.

§5. Zawarcie umowy.

1. Umowa pomiędzy Operatorem i Abonentem zawarta może być samodzielnie przez Operatora lub w jego imieniu przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora.
2. Abonent będący osobą fizyczną może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika.
3. Za Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną niemającą osobowości prawnej Umowę podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji.
4. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności, a jego kserokopia potwierdzona za zgodność z oryginałem przez przedstawiciela Operatora zostaje dołączoną do Umowy.
5. W przypadku pełnomocnictwa innego niż notarialne, do Umowy należy dołączyć kserokopię dowodu osobistego osoby udzielającej pełnomocnictwa, celem weryfikacji pełnomocnictwa.
6. Zamówienie na rzecz osoby trzeciej powinno zawierać dane niezbędne do identyfikacji tejże osoby oraz nawiązania z nią kontaktu korespondencyjnego i/lub telefonicznego.
7. Niezależnie od powyższego, stroną odpowiedzialną za wykonanie Umowy i dotrzymanie jej warunków jest Abonent.
8. Umowa, w tym także aneks do Umowy, może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - 1) w POK,
 - 2) poza POK, za pośrednictwem Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora, także po wcześniejszym zamówieniu Usługi poprzez COT lub za pomocą poczty elektronicznej e-mail lub faksu,
 - 3) za pomocą sieci zdalnej poprzez EBOK lub listownie.
9. O możliwości zawarcia lub zmiany Umowy przy pomocy środków porozumiewania się na odległość decyduje Operator.

10. W przypadku zawierania Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy dane osobowe Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą dane niezbędne m.in. dla prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
11. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy, stosownie do posiadanych możliwości technicznych, przy czym rozpoczęcie świadczenia Usługi powinno nastąpić w terminie ustalonym przez strony, jednakże nie dłuższym niż 30 dni od daty zawarcia umowy, chyba że strony na wniosek Abonenta postanowią inaczej.
12. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz wszystkimi innymi

§6. Odstąpienie od Umowy

1. Jeżeli Umowa zawarta została poza POK, Abonent będący Konsumentem może od niej odstąpić, składając w formie pisemnej lub dokumentowej oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić użytkownikowi Urządzenia Abonenckie w terminie 7 dni od zaprzestania świadczenia Usług oraz zapłacić za korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora do dnia odstąpienia od Umowy.
2. Do zachowania terminu określonego w ust.1 wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu do Operatora w tym terminie.

§7. Wymagane dokumenty

1. Przy zawieraniu Umowy Abonent lub osoba reprezentująca Abonenta winna przedstawić dowód osobisty lub kartę e stałego pobytu pod rygorem odmowy zawarcia Umowy.
2. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udokumentować następujące dane:
 - 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną, nie prowadzącą działalności gospodarczej dane przewidziane w art. 161 ust. 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne,
 - 2) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną, prowadzącą działalność gospodarczą: jak w pkt 1 oraz dodatkowo nadanie NIP i Regon oraz zaświadczenia o wpisie do Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej,
 - 3) w przypadku Abonenta będącego spółką cywilną: jak w pkt 2 oraz dodatkowo umowę spółki cywilnej,
 - 4) w przypadku Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej: nazwę i oznaczenie przedsiębiorcy, adres siedziby, adres korespondencyjny, odpis z KRS, zaświadczenie o nadaniu NIP, Regon, dane personalne osoby reprezentującej, umocowanie prawne będące podstawą do reprezentacji podmiotu przez osobę reprezentującą.

§8. Zabezpieczenia

1. Zamawiający poprzez podpisanie Umowy oświadcza, iż posiada wymagany tytuł prawny do Lokalu lub konieczną zgodę do przeprowadzenia w nim instalacji Łączą oraz świadczenia Usługi.
2. Utrata tytułu prawnego do Lokalu uprawnia Operatora do rozwiązania Umowy z winy Abonenta.
3. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub jej rozwiązania bez konsekwencji w terminie do 10 dni od podpisania w przypadku:
 - 1) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego/Abonenta dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez BIG (Biuro informacji gospodarczej);
 - 2) odmowy udostępnienia przez Abonenta danych przewidzianych w art. 161 ust. 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne;
 - 3) niedostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora;
 - 4) odmowy przekazania Operatorowi przez podmiot gospodarczy kopii dokumentów określonych w par. 7 ust. 2;
 - 5) gdy Zamawiający lub Abonent nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z jakiegokolwiek innej Umowy zawartej z Operatorem w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
 - 6) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie usług zawarta z Zamawiającym lub Abonentem albo osobą trzecią ustala z przyczyn nie leżących po stronie Operatora;
 - 7) gdy zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności;
 - 8) jeżeli w zakresie Usługi telewizyjnej – Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które, ze względu na swój charakter, jest dostępne dla nieograniczonej lub ograniczonej grupy osób.
4. Za dokument potwierdzający możliwość wywiązania się z płatności wobec Operatora uznaje się jeden ze wskazanych niżej dokumentów:
 - 1) potwierdzenie posiadania lub korzystania z polecenia zapłaty lub stałego obciążania ror;
 - 2) terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną.
5. Operator może żądać okazania dodatkowego dokumentu, jeśli wymienione powyżej nie potwierdzają wg Operatora możliwości wykonania zobowiązania przez Abonenta lub Zamawiającego.
6. W przypadku dalszej negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, Operator może uzależnić zawarcie, zmianę lub dalsze świadczenie usług od złożenia lub podwyższenia kaucji albo też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z utratą lub uszkodzeniem urządzeń abonenckich bądź nieterminową zapłatą należności z tytułu świadczenia Usług.

§9. Aktywacja usług

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie wedle postanowienia §4 ust.4. W przypadkach określonych w art.72a Ustawy świadczenie Usługi zostanie rozpoczęte w dacie uzgodnionej z dotychczasowym operatorem w rozumieniu tej Ustawy.
2. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
 - 1) w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązywali się lub nie wywiązują się w dacie aktywacji Usługi z zobowiązań wobec Operatora, przedstawienia akceptowanego przez Operatora potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;
 - 2) złożenia kaucji, jej podwyższenia lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
 - 3) dostarczenia dokumentów określonych w §7 ust. 3;
 - 4) podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta, protokołu odbioru Usługi lub przekazania Urządzenia Abonenckiego;
 - 5) ustania przyczyn Zawieszenia Usługi.
3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.
4. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi, Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni Przedstawicielom Operatora wstęp na teren Lokalu oraz zapewni dostęp do miejsc niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów, w szczególności tych, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.
5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie.
6. Abonent podpisuje protokół w terminie 3 dni roboczych od daty jego przedstawienia. W okresie 3 dni roboczych od przedstawienia protokołu Abonent ma możliwość dokonywania własnych testów odbiorczych poprawności działania Usługi. W przypadku odmowy podpisania Protokołu odbioru usługi przez Abonenta lub braku możliwości jego dostarczenia do Operatora w ww. terminie, mimo pozytywnego wyniku testu przeprowadzonego przez Operatora, Operator odnotuje ten fakt i jednostronnie podpisze protokół z dniem przeprowadzenia testów.
7. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia podpisania protokołu przez Abonenta lub od dnia jednostronnego jego podpisania przez Operatora, o ile Abonent nie zgłosił poprzez dostępny Kanał Komunikacji do osoby odpowiedzialnej za aktywację Usługi po stronie Operatora, uzasadnionych uwag co do poprawności działania Usługi, w terminie 3 dni roboczych od daty podpisania protokołu.

§10. Zmiana umowy, zakup usług dodatkowych.

1. Zmiana umowy może być dokonana w formie pisemnej, lub za pomocą dostępnych Kanałów Komunikacji formy pisemnej, chyba że w Umowie wskazano inaczej.
2. Operator może umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy za pomocą dostępnych Kanałów Komunikacji.
3. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej na jego wniosek zmiany warunków Umowy, poprzez złożenie stosownego oświadczenia woli w formie pisemnej lub dokumentowej, w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia od Operatora. Postanowienie §6 stosuje się odpowiednio. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu otrzymania oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy wynosi trzy miesiące i liczony jest od dnia złożenia oświadczenia o zmianę warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia woli przed jego upływem.
4. W razie odstąpienia przez Abonenta od dokonanej zmiany warunków Umowy Operator zobowiązany jest świadczyć na rzecz Abonenta Usługi wedle Umowy o treści obowiązującej przed wprowadzeniem zmian.
5. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych ofertowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

§11. Ograniczenie usługi i cesja Umowy

1. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - 1) zaprzestania świadczenia Usług lub Usługi,
 - 2) stwierdzenia braku możliwości technicznych wykonania Usługi w trakcie jej świadczenia,
 - 3) gdy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usługi, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej,
 - 4) zawieszenia usługi telekomunikacyjnej świadczonej przez inne podmioty, będącej integralną częścią usługi Operatora,
 - 5) gdy w terminie 60 dni od daty zawieszenia Usługi nie ustają przyczyny zawieszenia,
 - 6) powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego Abonenta do Lokalu.
2. Rozwiązanie lub zmiana warunków Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczenia Usługi następuje na piśmie i jest przysyłane przez Operatora na adres korespondencyjny Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed wprowadzeniem tych zmian w życie, wskazując wyraźnie świadczenie jakich Usług objętych Umową, jest wypowiedziane lub ograniczane.
3. Z zastrzeżeniem Usług świadczonych w ramach Promocji lub Usług płatnych jednorazowo, Abonent uprawniony jest do zmiany Umowy w zakresie wypowiedzenia Usług w trybie określonym w §14 ust. 1-2 Regulaminu wskazując wyraźnie Usługi, których wypowiedzenie dotyczy.
4. Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

5. Operator może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na podmiot trzeci, z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonej Usługi oraz warunków jej wykonania.
6. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.
7. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Operator może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
8. W przypadku utraty tytułu prawnego do Lokalu, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do Lokalu, poprzez podpisanie umowy cesji w POK, w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia utraty tytułu prawnego do Lokalu. W przypadku nie przejścia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę praw do Lokalu, Umowa może być rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym w §14 ust. 1.

§12. Zawieszenie usługi

1. Operator ma prawo do ograniczenia Usługi lub zawieszenia wykonania Usługi jeżeli Abonent:
 - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 30 dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności zapłaty (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej lub innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami), wyznaczającego ostateczny termin na uregulowanie zaległości;
 - 2) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci;
 - 3) w przypadku usług transmisji danychi dostępu do sieci Internet – rozsyła wirusy komputerowe poprzez sieć Operatora;
 - 4) korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
 - 5) posługuje się Urządzeniem Końcowym nie autoryzowanym przez Operatora, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 6) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Operatora jako oddany do użytkowania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
 - 7) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
 - 8) korzysta z Usługi w sposób, który zakłóca funkcjonowanie tej Usługi, Sieci bądź jej elementów lub powoduje nadmierne obciążenie Sieci lub niezgodnie z Umową lub Regulaminem;
 - 9) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
 - 10) nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora, żdanego zabezpieczenia;
 - 11) udostępnia Usługi osobom trzecim, lub korzysta z Usługi poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - 12) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
 - 13) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;
 - 14) w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług;
 - 15) żądanie takie zgłosiła właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
 - 16) Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
2. Operator może ograniczyć usługę bądź ją zawiesić w razie utraty, niezależnie od tytułu, możliwości świadczenia usług, także ze względów technicznych.
3. Ograniczenie Usługi może polegać na:
 - 1) ograniczeniu funkcjonalności Usługi;
 - 2) zawieszeniu dostarczania Usług;
 - 3) zablokowaniem dostępu do Usług i rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
4. W przypadku naruszeń Regulaminu przez Abonenta, mogących skutkować po stronie Operatora wyrządzeniem mu szkody i/lub powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z Usług innym Abonentom, Operator może zastosować sankcje opisane powyżej bez wcześniejszego wezwania, informując jednocześnie Abonenta w formie pisemnej lub telefonicznej o przyczynie zaprzestania świadczenia Usług, określonych w powyższych punktach.
5. W przypadku naruszenia Regulaminu przez Abonenta w innym zakresie niż wskazany wyżej, Abonent wzywany będzie na piśmie oraz na wskazany korespondencyjny adres poczty elektronicznej (jeżeli taką przyjęto formę kontaktu) do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Regulaminem w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, z zagrożeniem, iż niedostawienie się do takiego wezwania skutkować będzie zastosowaniem sankcji przewidzianych powyżej.
6. Wymierzenie przez Operatora sankcji, o których mowa powyżej, nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Opłaty Abonamentowej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Regulaminu, określonej w Cenniku. Abonent w uzasadnionych przypadkach może wystąpić o zwrocie kary umownej. Operator może domagać się ponadto zwrócenia kosztów przywrócenia Łączą do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Łączą.
7. Ponowna aktywacja Usług lub likwidacja ograniczeń nastąpi po ustaniu przyczyn, będących podstawą wprowadzenia ograniczenia, jednak nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora. W związku z wznowieniem świadczenia usługi Operator zastrzega sobie prawo do obciążenia Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.
8. W przypadku zaistnienia wskazanych w ust.1 pkt.1 przesłank do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności,

Operator może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotom wierzycielskimi

9. W przypadku Zawieszenia wykonania Usługi promocyjnej, okres promocji ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia wykonania Usługi.

10. W przypadku utrzymania się przyczyn zawieszenia Usługi przez Operatora, po upływie 60 dni od dnia Zawieszenia wykonania Usługi, Operator może rozwiązać Umowę z winy Abonenta.

11. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług w oparciu o Umowę zawartą na czas określony. Czynność taka podlega opłacie wedle Cennika.

12. Zawieszenie Wykonania Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku nie zalegania z jakimkolwiek płatnościami wobec Operatora.

13. Wniosek o Zawieszenie Wykonywania Usługi na Wniosek Abonenta, o którym mowa w ust. 11, powinien być zgłoszony pisemnie i doręczony (listownie, faksem lub osobiście) do POK, do dwudziestego dnia miesiąca, ze skutkiem od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym doręczono Operatorowi wniosek. Zawieszenie Wykonywania Usługi na Wniosek Abonenta podlega opłacie określonej w Cenniku.

14. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

15. W okresie Zawieszenia Usługi na podstawie ust. 11 Operatorowi przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia §5t. 4 oraz §25 ust. 1 Regulaminu.

16. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 11, powtórna aktywacja Usługi nastąpi na podstawie pisemnego wniosku Abonenta. Czynność taka podlega opłacie wedle Cennika.

17. Jeżeli w terminie do jednego roku od dnia Zawieszenia wykonania Usług, Abonent ureguluje zaległe należności wraz z należnymi odsetkami oraz złoży wniosek o ponowną Aktywację Przyłącza, z zastrzeżeniem odnoszącym się do uprawnień Abonenta do Lokalu oraz możliwości technicznych przeprowadzenia Instalacji, zostanie wznowione świadczenie Usługi przez Operatora w terminie do 7 dni roboczych od złożenia wniosku.

18. W czasie trwania Zawieszenia Wykonywania Usługi na wniosek Abonenta, Operator może pobierać opłatę tytułem utrzymania gotowości do świadczenia usługi, określoną w Cenniku.

19. W przypadku, utrzymywania się Zawieszenia Wykonywania Usługi na wniosek Abonenta przez okres dłuższy niż 12 m-cy, Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z winy Abonenta.

§13. Rozwiązanie i wygaśnięcie umowy

- Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.
- Czas trwania Umowy lub jej zawarcie na czas nieokreślony zapisany jest w Umowie.
- W przypadku Umowy na czas określony, po upływie tego okresu umowa przekształca się automatycznie w Umowę na czas nieokreślony, o ile nie zostanie rozwiązana przez jedną ze stron.
- Przed automatycznym przedłużeniem umowy o świadczenie usług, o których mowa w ust.3, Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałą nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych ofertowanych przez siebie pakietach taryfowych.
- Umowa może być rozwiązana lub zmieniona w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług przez każdą ze stron, w drodze wypowiedzenia dokonywanego pisemnie lub w formie dokumentowej, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
- Ponowne zawarcie Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych należności oraz uiszczenia Opłaty Aktywacyjnej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem – o ile taka sytuacja występuje.

§14. Warunki wypowiedzenia.

- Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy następuje w formie pisemnej lub dokumentowej.
- Za dzień nadający bieg terminowi dokonania wypowiedzenia, uznaje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora lub wysłania wypowiedzenia przez Operatora na adres korespondencyjny Abonenta.
- Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy przez Abonenta składane w formie pisemnej powinno być złożone w POK, lub wysłane przesyłką pocztową poleconą.
- O ile w umowie nie określono inaczej, okres wypowiedzenia trwa miesiąc od dnia złożenia oświadczenia Operatorowi. Za dzień ten uznaje się dzień dojścia oświadczenia o wypowiedzeniu do Operatora.
- W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia robocznego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadania Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.
- Operator potwierdza Abonentowi na trwałą nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust.4, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.
- W okresie wypowiedzenia oraz po upływie okresu wypowiedzenia - do końca okresu rozliczeniowego usługi świadczona jest na zasadach obowiązujących w Umowie do daty jej rozwiązania. W tym czasie Operator pobiera należne opłaty, w tym Abonament, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- Umowa może być rozwiązana lub zmieniona w sposób skutkujący zaprzestaniem świadczenia Usług przez Operatora w dowolnym czasie za zgodą obu stron.

9. Operator może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli zająd następujące zdarzenia uznane za przyczynę rozwiązania Umowy z winy Abonenta:
- 1) nie nastąpi ustanie przyczyn wykonania Usługi po upływie 60 dni od momentu zawieszenia, mimo wezwania Abonenta do dokonania takich czynności.
 - 2) Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty przewidzianej Umową, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 60 dni od terminu wymagalności, przy czym rozwiązanie Umowy może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty zaległości;
 - 3) Abonent używa sprzętu niezgodnie z Regulaminem, Umową lub Warunkami Właściwego Użytkowania, w szczególności naraża go na zniszczenie lub udostępnia go osobom trzecim;
 - 4) Abonent używa urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci; Abonent utraci tytuł prawny do Lokalu;
 - 5) Abonent korzysta z Usługi niezgodnie z Umową lub Regulaminem.
 - 6) gdy Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zostanie postawiony w stan likwidacji albo upadłości z zamiarem likwidacji; w razie ustania jego bytu prawnego, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejęciem praw i obowiązków przez jego następcę, który przejmuje prawa i obowiązki Abonenta,
 - 8) w przypadku śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, chyba że osoba pozostająca w Lokalu i posiadająca do niego tytuł prawny złoży oświadczenie o gotowości kontynuowania Umowy na warunkach, które obowiązywały zmarłego. W takim wypadku osoba ta zawarł Umowę z Operatorem pod warunkiem spłaty ewentualnego zadłużenia zmarłego,
 - 9) gdy Abonent, wbrew żądaniu Operatora nie złoży kaucji lub jej nie podwyższy w terminie wyznaczonym przez Operatora,
 - 10) Abonent naruszył integralność sieci Internet lub Sieci Operatora,
 - 11) przez okres 12 miesięcy Abonent nie skorzysta z usługi, za którą nie jest pobierana opłata lub upłynek rok od Zawieszenia Świadczenia Usługi na wniosek Abonenta.
10. Operator ma prawo rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Operatora jeżeli:
- 1) Operator postawiony zostanie w stan likwidacji bądź zaprzestanie prowadzenie działalności gospodarczej (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Operatora, w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),
 - 2) utraci uprawnienia do świadczenia Usługi objętej Umową,
11. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
- 1) z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni; w takim przypadku rozwiązanie Umowy przez Abonenta może nastąpić do ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, następującego po zakończeniu okresu, w którym usługa nie była świadczona,
 - 2) Operator nie rozpoczął świadczenia Usługi dostępu do Internetu w terminie 30 dni od daty określonej na Umowie, chyba, że zmiana terminu uruchomienia Usługi nastąpiła na wniosek Abonenta.
12. Przed rozwiązaniem Umowy, w związku z opóźnieniem w regulowaniu opłat za Usługę lub naruszeniem przez Abonenta przepisów prawa, Regulaminu lub Umowy, w związku z korzystaniem z Usługi, Operator wezwie Abonenta do zaniechania naruszeń i/lub zapłaty zaległości.

§15. Roszczenie odszkodowawcze

- W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, a której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, z wyłączeniem przypadków określonych w § 14 ust. 9, Operatorowi przysługuje odszkodowanie w wysokości zwrotu przyznanych Abonentowi ulg określonych w Umowie w ramach świadzonej usługi, proporcjonalny czas trwania Umowy w stosunku do okresu na jaki została zawarta.
- W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta, przed upływem terminu ustalonego w Umowie, w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w §2 ust. 8, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- Postanowienie ust.2 nie ma zastosowania, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w §2 ust. 8 następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian w trybie, o którym mowa w §2 ust. 8, wprowadzenie zmian nie następuje a umowa pozostaje w dotychczasowej treści.

§16. Wygaśnięcie umowy i jego konsekwencje

- Jeżeli ze świadczeniem Usług wiązało się utrzymywanie przez Operatora zasobów i treści należących do Abonenta, to po zaprzestaniu świadczenia Usług Operator nieodwracalnie usuwa te zasoby ze swych serwerów.
- Z chwilą ustania Umowy dostęp do Usług związanych z wykonywaniem Umowy zostaje z zastrzeżeniem ust.3 i 4 zablokowany, a znajdujące się tam dane są przechowywane i usuwane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa
- W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, w ramach której Operator usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, Abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy. Dostęp ten jest jedynie dostępem do zapisanych danych wg ich stanu z chwili ustania Umowy – i nie oferuje możliwości wysłania i odbierania kolejnych wiadomości.
- W razie korzystania z usługi telefonicznej, uprawnienie Abonenta do przeniesienia numeru do innego operatora wygasa z upływem

miesiąca od rozwiązania umowy, chyba że Abonent wcześniej zrzeknie się tego uprawnienia.

- Z dniem skutecznego ustania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usług objętych Umową.
- Z chwilą ustania Umowy lub świadczenia określonej Usługi, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w POK, w godzinach jego funkcjonowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia ustania Umowy lub zaprzestania świadczenia Usługi.
- W przypadku naruszenia postanowień ust. 5 Operator wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w POK, pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Operator za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
- W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Operator może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie, w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez Operatora w Cenniku.

Rozdział 3. Rozliczenia

§17. Cennik

- Podstawą rozliczeń pomiędzy Operatorem a Abonentem za wykonane przez Operatora Usługi jest faktura, wystawiana za Okres Rozliczeniowy, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Naliczanie opłat następuje od dnia następującego po dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi, określonego w Umowie lub Protokole Zdawczo-Odbiorczym.
- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik, a w przypadku Usług Interaktywnych również EBOOK.
- Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Operatora oraz w POK.
- Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za każdy dzień do końca okresu rozliczeniowego.
- Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania opłat abonamentowych na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
- Opłata abonamentowa obejmuje:
 - 1) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
 - 2) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- Opłaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego.
- Opłaty za dostęp i użycie treści lub zasobów udostępnionych w Sieci lub Internecie, a także opłaty za usługi i towary nabyte za pomocą dostępu do zasobów i treści, mogą być pobierane przez Operatora lub dostawcę zasobów i treści, na podstawie Umowy, oferty lub przez dokonanie czynności faktycznych.
- Opłaty za usługi jednorazowe lub niemające charakteru stałego, wykonane na zlecenie Abonenta rozliczane będą fakturą wystawioną po wykonaniu usług.
- W przypadku, gdy Instalacja Łąca jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
- Za uruchomienie świadczenia Usług, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku zawierania nowej Umowy, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Łąca, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku. W takiej sytuacji nie pobiera się opłaty Instalacyjnej.
- W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal, w którym nie ma wykonanej Instalacji Łąca, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej określonej w Cenniku.
- W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Operatora lub na tym terenie Operator nie świadczy danej Usługi.
- Ustanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
- Operatorowi przysługuje prawo do zmiany Cennika.
- O zmianie wysokości Cennika Operator powiadomi Abonenta na piśmie w terminie nie krótszym niż 30 dni przed jej wprowadzeniem.

§18. Rachunek

- Faktury wystawiane są po rozpoczęciu Okresu Rozliczeniowego lub niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia powodującego obowiązek uiszczenia opłaty.
- Faktury za Usługi dostępne są do odbioru przez Abonenta w siedzibie Operatora lub POK. Na wniosek Abonenta faktury mogą być do niego przesyłane listownie w formie papierowej na wskazany adres korespondencyjny, usługa ta jest płatna według Cennika.
- Niezależnie od powyższego, faktury są także dostępne dla Abonenta w formie elektronicznych plików danych, po zalogowaniu u się Abonenta na konto EBOOK. Abonent może dokonywać przegladu, wydruku bądź kopiowania faktur udostępnionych mu na koncie EBOOK.
- Należność za usługi telekomunikacyjne jest płatna w terminie wskazanym w fakturze.
- Faktura wystawiana jest za dane okres rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za zrealizowane usługi świadczone przez Operatora w danym okresie rozliczeniowym lub wcześniejszych okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały umieszczone na poprzednich fakturach.

- Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury rzadziej niż wynika to z zasad określonych w ust. 5, gdy kwota należna z tytułu świadczonych usług jest mniejsza niż 25,00 zł netto.
- W sytuacjach szczególnych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub niezależnych od Operatora, Operator zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do rachunku za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe w wysokości zgodnej z Cennikiem Operatora. W przypadku nalicytowania opłat z poprzednich okresów na bieżącej fakturze, Operator na wniosek Abonenta, rozłoży jego należność na raty, o ile wartość tych opłat na fakturze przekroczy wartość aktualnego miesięcznego abonamentu tego Abonenta, przy czym liczba rat będzie nie większa niż liczba miesięcy, która obejmuje pozycje na fakturze.
- Faktura może być wystawiona łącznie za usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów odrębnie zawartych z Operatorem.
- Operator może w każdym czasie zmienić termin wystawiania faktur ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy i Regulaminu.
- W związku ze zmianą terminu wystawiania faktur, zakresu Usług objętych Umową lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Operator może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi fakturę międzyokresową płatną w terminie w niej określonym.

§19. Płatności

- Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat związanych ze świadczonymi usługami zamówionymi oraz wykonywanymi na jego rzecz przez Operatora, według cen i zasad określonych w Cenniku, w terminie wskazanym w sposób opisany w §18 ust.4, przelewem na konto bankowe wskazane na fakturze lub bezpośrednio w kasie Operatora.
- W przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej, Abonent zobowiązany jest do uiszczania ich w terminie 7 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata, chyba że Umowa lub Cennik stanowią inaczej.
- W przypadku, gdy zapłata następuje poza POK, Abonent zobowiązany jest podać w tytule płatności swoje imię, nazwisko i nr dokumentu, za który następuje wpłata oraz przynajmniej jedną z dodatkowych poniższych informacji: Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora, adres lokalizacji Łąca, miejsce świadczenia Usługi, adres zameldowania, adres siedziby Abonenta.
- Za dzień zapłaty faktury uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora lub wpłaty gotówkowej w kasie Operatora.
- W przypadku braku możliwości zidentyfikowania wpłacającego, wpłata zostanie zaksięgowana jako wpłata oczekująca na identyfikację i zostanie przypisana odpowiedniemu Abonentowi tak szybko, jak pozwoli na to możliwości techniczne i wymagana wiedza.
- W razie stwierdzenia braku należnej Opłaty, Operator wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem rozwiązania Umowy, wyznaczając dodatkowy termin zapłaty nie krótszy niż 3 dni od daty odebrania wezwania.
- W przypadku nieotrzymania faktury lub innego dokumentu płatniczego, Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie POK lub COT, celem udostępnienia mu duplikatu tego dokumentu, do których ma bieżący dostęp w panelu EBOOK.
- W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z płatnością należności za wykonanie usług przez co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, Operator ma prawo podjąć działania mające na celu odzyskanie należności. W tym celu Operator może ograniczyć dostęp do Usługi lub funkcjonalność Usługi, następnie wyłączyć świadczenie Usług.
- Abonament i pozostałe opłaty są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w świadczeniu Usług, spowodowanej uszkodzeniem urządzenia służącego do korzystania z usługi, będącego własnością Abonenta i/lub w przypadku zastosowania ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usług w przypadkach wskazanych w Regulaminie.
- Zgłoszenie reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, o ile wszystkie inne wymagalne zapłaty są przez Abonenta uregulowane.
- W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi, chyba że Abonent zwróci się pisemnie lub w formie dokumentowej o dokonanie zwrotu tej kwoty w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres. Operatorowi przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczenia Usługi oraz kosztów związanych ze zwrotem środków, w przypadku otrzymania takiej dyspozycji. W przypadku wystąpienia żądania zwrotu środków pieniężnych, przekazanie środków odbędzie się w ciągu 7 dni od daty złożenia wniosku.
- Nadpłata podlega zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§20. Promocje

- Operator ma prawo do organizowania, w ustalonych przez siebie terminach, promocji. Szczegółowe warunki promocji Operator określa w odrębnym Regulaminie Promocji.
- Jeżeli promocja organizowana przez Operatora polega na przyznaniu Abonentowi ulgi przy zawarciu Umowy, a Abonent rozwiąże Umowę Abonentką przed ustalonym w ramach promocji terminem wygaśnięcia ulgi, zastosowanie znajdują postanowienia § 15 ust.1.
- Niezależnie od postanowień §8 ust. 3, Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy w ramach organizowanej przez siebie promocji, jeżeli Zamawiający, Abonent, w okresie od pierwszego ogłoszenia o promocji do ostatniego dnia jej trwania, rozwiązał obowiązującą Umowę z Operatorem.
- W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Operator ma prawo, żądać zwrotu ulgi, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy.

Rozdział 4. Świadczenie Usług

§21. Instalacja

- Instalacja Łąca następuje na wniosek Abonenta.
- Łącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie lub Regulaminie Dodatkowym.
- Podstawowym wyposażeniem Łąca, o ile w umowie nie określono inaczej, jest jedno Gniazdo Kablowe lub Wtyk Kablowy. Wyposażeniem dodatkowym jest Urządzenie Abonenckie.
- W zależności od stosowanej technologii Łąca, o ile w Umowie nie określono inaczej, Gniazdo, Wtyk Kablowy lub Urządzenie Abonenckie stanowią Zakończenie Sieni Operatora.
- Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych w Lokalu, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Łąca i położenie kabla.
- Operator zobowiązuje się do Instalacji Łąca w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieni Operatora.
- Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji Łąca w możliwie najkrótszym, ustalonym przez Strony terminie.
- Przygotowanie Lokalu do montażu Łąca jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu, w celu udostępnienia miejsca Instalacji Łąca i Urządzenia Abonenckiego.
- W czasie Instalacji Łąca w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- W ramach Instalacji Operator na wniosek Abonenta może zostawić pewną nadmiarową ilość okablowania, celem ułożenia go we własnym zakresie przez Abonenta w sposób odpowiadający Abonentowi, z zachowaniem wymogów określonych przez przedstawicieli Operatora w trakcie Instalacji.
- Instalacja Łąca nie obejmuje mocowania okablowania do ścian lub innych elementów w Lokalu Abonenta.
- Prawidłowe wykonanie Instalacji Łąca i Urządzenia Abonenckiego Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba, przebywająca w Lokalu w trakcie instalacji, potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora dokumencie. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi.
- Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieni. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieni w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
- Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieni, a także usuwania awarii Sieni upoważnione są wyłącznie służby techniczne Operatora.
- Dodatkowe Zakończenia Sieniowe znajdujące się muszą w tym samym Lokalu.

§22. Urządzenia Abonenckie, udostępnienie, własność, opłaty

- Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich służących do świadczenia Usługi w Lokalu, w którym jest ona świadczona.
- W przypadku, gdy Abonent nie posiada umocowania prawnego do skutecznego wyrażenia takiej zgody, oświadcza, iż podmiot uprawniony do wyrażenia takiej zgody, wyraża zgodę na ww. instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich, Sieni, Zakończenia sieni oraz Łąca przez cały okres trwania Umowy.
- Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
- W przypadku, gdy do świadczonej usługi konieczne jest użycie dodatkowego sprzętu, będącego własnością Operatora lub Abonenta, dostarczonego przez Operatora lub uzyskanego we własnym zakresie przez Abonenta, Operator zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta, z prawidłowo zainstalowanych urządzeń niezbędnych do korzystania z Usługi, w tym w technologii radiowej, także Anteny.
- Oddanie przez Operatora do używania Urządzeń Abonenckich niezbędnych do świadczenia Usługi, następuje na podstawie Protokołu Zdawczo-Odbiorczego.
- Opłata za korzystanie z Urządzeń Abonenckich określona jest w Umowie.
- Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

§23. Użytkowanie, odpowiedzialność

- Abonent, ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzeń Abonenckich w szczególności: zasilania energią elektryczną, zachowania odpowiednich warunków pracy urządzenia, takich jak: warunki klimatyczne, odpowiednia wilgotność i temperatura, ochrona pomieszczenia przed zapyleniem. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
- Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w tym opłatę za zasilanie energią elektryczną Sprzętu oraz Urządzeń Abonenckich.
- Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
- Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
- Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży.
- Abonent nie może korzystać z udostępnionego przez Operatora sprzętu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, w szczególności zrywać plombę zabezpieczającą przed nieuprawnioną ingerencją osób trzecich.
- Abonent nie ma prawa dokonywać samodzielnie napraw lub modernizacji Urządzeń Abonenckich, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
- Abonent jest zobowiązany:

- umożliwić służbom technicznym Operatora lub jego upoważnionym przedstawicielom dostęp do urządzeń oddanych Abonentowi do używania w ramach Umowy, w celu sprawdzenia ich stanu technicznego w ustalonym terminie, nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie
- bezwzględnie dostarczyć do POK uszkodzony sprzęt udostępniony przez Operatora będący jego (Operatora) własnością.
- Operator ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Sprzętu Odbiorczego u Abonenta. Z powodu wymiany Urządzenia Abonenckiego Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Operatora.
- Operator zastrzega sobie prawo do:
 - rekonfiguracji urządzeń sieciowych w przypadkach uzasadnionych względami technicznymi. Wyłącza się odpowiedzialność Operatora w przypadku, gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła konieczność rekonfiguracji sprzętu lub oprogramowania po stronie Abonenta. Wyłącza się odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora wobec Abonenta z tego tytułu;
 - przewodzenia badań technicznych i obserwacji pracy urządzeń stanowiących jego własność, na terenie obiektów będących własnością lub administrowanych przez Abonenta, w celu określenia sposobu ich współpracy z siecią a Operatora, dotyczy to wyłącznie urządzeń bezpośrednio podłączonych do sieci Operatora;
- Naprawa lub wymiana sprzętu dostarczonego przez Operatora dokonywana jest przez Operatora i na jego koszt z zastrzeżeniem §24 ust.7.
- Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora.
- Abonent nie może bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączenie do Urządzenia Abonenckiego bezpośrednio lub pośrednio urządzeń końcowych, niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych wspólnie z osobami trzecimi.

§24. Awarie i usterki Urządzeń Abonenckich

- przypadku utraty bądź uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić Operatora w przeciągu 2 dni od uzyskania wiadomości o zaistnieniu zdarzenia, za pomocą dostępnych Kanałów Kontakt.
- Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieni powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikat zgodności lub deklaracja zgodności) lub oznakowanie potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, o których mowa ustawie w Prawo Telekomunikacyjne.
- W przypadku stwierdzenia przez Operatora przyłączenia przez Abonenta do Zakończenia Sieni urządzeń niemających dokumentów lub znaków potwierdzających zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń”, Operator jest uprawniony do ich natychmiastowego odłączenia i zawieszenia świadczenia usług określonych Umową.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta, Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku.
- Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Abonenckie oraz wszelkie inne urządzenia zostały odłączone od zasilania energetycznego, instalacji antenowych oraz sieci Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.
- Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:
 - nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w urządzeniu,
 - odpłatnie, w przypadku utraty lub uszkodzeń, będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z Umową, Regulaminem, Warunkami Właściwego Użytkowania, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu. W takim przypadku Abonent ponosi:
 - koszt naprawy urządzenia, jeśli uszkodzenia dają się usunąć lub
 - koszt jego wymiany w pełnej wysokości;
- ponad postanowienia pkt. 2 Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek :
 - samowolnej naprawy lub modernizacji Urządzenia Abonenckiego,
 - uszkodzeń mechanicznych, które mogły powstać w trakcie eksploatacji Urządzenia Abonenckiego,
 - niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniu Urządzenia Abonenckiego,
 - nieprawidłowego działania urządzeń podłączonych do Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta.
- Kwalifikacji uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego dokonuje Operator.
- W przypadku naprawy lub wymiany Urządzenia posiadającego funkcje przechowywania danych, utracie mogą ulec zapisane treści, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności.
- Podstawą wymiany uszkodzonego Urządzenia Abonenckiego jest dostarczenie go przez Abonenta do POK.

§25. Zwrot urządzeń

- W ciągu 7 dni roboczych od dnia ustania Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń oddanych mu do używania w ramach Umowy. Postanowienia §16 ust. 4-7 stosuje się odpowiednio.
- Poprzez zwrot Urządzeń Abonenckich rozumie się dostarczenie ich wraz z kompletnym wyposażeniem do POK.
- W przypadku niezwrócenia urządzeń oddanych Abonentowi do używania w ramach Umowy, w tym Urządzeń Abonenckich, Abonent obciążony zostanie opłatą określoną w Cenniku.

- Jeśli w chwili zwrotu urządzeń oddanych Abonentowi do używania w ramach Umowy, w tym Urządzeń Abonenckich, urządzenia te znajdować się będą w stanie niekompletnym, wówczas Abonent będzie zobowiązany do naprawienia wynikłej szkodły poprzez odkupienie brakującej części. Postanowienie §23 ust.12 stosuje się odpowiednio.
- W przypadku braku zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego życia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi kwotę stanowiącą równowartość odtworzenia Urządzenia Abonenckiego. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, w pierwszym roku korzystania z Usługi będzie równa podanej w Umowie lub Cenniku wartości Urządzenia Abonenckiego, a w kolejnych latach będzie obniżana o 20% za każdy pełny rok korzystania z Usługi, z zastrzeżeniem, że nie będzie mniejsza niż 5% podanej wartości Urządzenia Abonenckiego. Platność kwoty, o której mowa w zdaniu powyżej nastąpi w oparciu o fakturę opiewającą na pełny koszt odtworzenia urządzenia, w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.
- Operator informuje, iż zużyty Sprzęt nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien zostać dostarczony do Operatora. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi, wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie.
- Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia ust. 5, dokonuje Operator. Operator może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu.

§26. Zakres Obsługi serwisowej

- W czasie trwania Umowy Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową, której zakres obejmuje:
 - obsługę bezpośrednią Abonenta, w POK;
 - telefoniczną obsługę Abonenta poprzez COT;
 - informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności poprzez COT i stronę internetową Operatora;
 - działania związane z usuwaniem usterek i awarii;
 - realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
 - informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta;
 - przymywanie zgłoszeń Usterek i Awarii przez Abonenta,
 - nadzór nad stanem technicznym Sieci,
 - przymywanie reklamacji.
- Ponadto w ramach obsługi serwisowej płatnej dodatkowo Operator może świadczyć usługi:
 - asysty technicznej, obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji i instalacji Sprzętu Abonenta, dokonywaniu w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Sprzętu Odbiorczego i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem,
 - dokonywania odbioru Urządzenia Abonenckiego od Abonenta na jego żądanie,
 - podjęcia działań w celu usunięcia zgłoszonych Awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie
- Godziny funkcjonowania POK i COT umieszczone są na stronie internetowej Operatora.
- Wysokość opłat za usługi serwisowe określa aktualny Cennik i/lub Umowa.

§27. Zgłoszenie awarii

- Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania POK lub COT za pomocą dostępnych kanałów kontaktu o zauważonych Awariach lub Usterkach związanych z działaniem Usług.
- W celu świadczenia czynności obsługi serwisowej Abonent obowiązany jest udzielić Operatorowi w niezbędnym zakresie informacji dotyczących np.: identyfikacyjnego numeru klienta nadanego przez Operatora, numeru Umowy), numeru seryjnego, numeru oprogramowania, adresu fizycznego MAC Urządzenia Końcowego lub Abonenckiego, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego oraz rodzajów i ilości sprzętu zainstalowanego w komputerze lub systemie komputerowym Abonenta podłączonym do Sieci Operatora.
- Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Czas trwania usterek lub awarii liczony jest od chwili zgłoszenia lub po stwierdzeniu zaistnienia tego faktu przez służby techniczne Operatora.
- Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Operatora w ramach realizacji serwisu zwzwanego na wniosek Abonenta, w szczególności za nieuzasadnione wezwanie technika, Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku.
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług u Operatora telefonicznie, pocztą elektroniczną, poprzez stronę internetową Operatora i serwis EBOK oraz osobiście w POK.
- Lokalizacja oraz dane kontaktowe POK są dostępne na stronie internetowej Operatora.

§28. Usunięcie awarii

- Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszerszym terminie i według kolejności zgłoszenia, jednak nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia Operator określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
- Abonent zobowiązany jest zapewnić i umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego lub Sprzętu znajdującego się w Lokalu oraz do miejsca wystąpienia Awarii, o ile zachodzi podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu Abonenta lub miejscu kontrolowanym przez Abonenta – celem przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub pełnoletnia osoba.
- Awary Sieci, Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
- Za wezwanie Przedstawiciela Operatora w sposób oczywisty bezzasadny, pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział 5. Reklamacje

§29. Składanie reklamacji

- Abonent ma prawo do złożenia reklamacji. Szczegółowe zasady reklamacji reguluje Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej z dnia 24 lutego 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 284).
- Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - niedotrzymaniem z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, określonego w Umowie zawartej z Abonentem;
 - niewykonomaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi lub Umowy;
 - nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Abonent może złożyć reklamację pisemnie:
 - w formie papierowej – listownie na adres siedziby y Operatora lub bezpośrednio w POK,
 - w formie elektronicznej poprzez serwis EBOK,
 - telefonicznie poprzez COT lub ustnie w POK, do sporządzonego protokołu,
 - przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości Operatora.
- W przypadku złożenia reklamacji, Operator w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację, w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.
- Zgłoszenie reklamacji zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania spornej należności, do czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację przez Operatora. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty pozostałej należności, nieobjętej reklamacją, określonej na fakturze. W przypadku uznania reklamacji, Operator rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji, dotyczącej przynajmniej części odszkodowania lub zwrotu innej należności, następuje w formie wskazanej w reklamacji, a jeśli brak jest takiego wskazania nastąpi w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi.
- W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją. Niezależnie od powyższego, Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - adres Łąca (adres Lokalu, w którym świadczona jest lub była reklamowana usługa) lub Numer Identyfikacyjny nadany reklamującemu przez Operatora,
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania przez Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty wraz z uzasadnieniem,

§30. Rozpatrzenie Reklamacji

- W przypadku gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, określonych w Regulaminie, Operator – o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie zwraca reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- Operator obowiązany jest zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
- Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Operator zobowiązany jest uwzględnić:
 - prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta,
 - wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Operatora,
 - badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych, w sposób przewidziany dla Usługi.
- Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.
- Każda odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - imię, nazwisko i stanowisko osoby rozpatrującej reklamację,
 - powołanie podstawy prawnej,
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu.
- W przypadku gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo:
 - zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, zajęte przez siebie stanowiska;
 - zawierać pouczenie o przysługujących środkach odwoławczych lub o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy

reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne;

- zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

- W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Abonentowi przysługuje prawo wniesienia odwołania w terminie 14 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację.
- Dochodzenie roszczeń na drodze postępowań, o których mowa w ust. 7 pkt 2, może nastąpić po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
- Operator rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od dnia otrzymania odwołania i udziela Abonentowi odpowiedzi w formie pisemnej. W przypadku gdy rozpatrzenie odwołania nie jest możliwe w powyższym terminie, Operator informuje Abonenta o terminie rozpatrzenia, który nie może jednak przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Odpowiedź przesłana Abonentowi w wyniku rozpatrzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego. W przypadku odpowiedzi negatywnej, nie uznającej reklamacji w całości lub w części, Operator w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska. Odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą i zawierać powinna pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w sposób określony w pkt 6.

Rozdział 6. Odpowiedzialność

§31. Wysokość odszkodowania, zasady oraz terminy jego wypłaty

- W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji z tytułu odszkodowania lub innej należności, zgodnie z oświadczeniem woli Abonenta, zwracane są zgodnie ze wskazaniem na reklamacji, a w przypadku jej braku zaksięgowane na poczet przyszłych należności.
- Zapłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji.
- W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze VAT. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia przysyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
- Zapłata odszkodowania nie ma zastosowania w przypadku awarii wywołanych przez Abonenta, urządzeń stanowiących jego własność włączonych do sieci telekomunikacyjnej oraz uszkodzeń powstałych w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, za ruternami brzegowymi Partnerów Operatora, a także awarii sprzętu, oprogramowania oraz niedostępności zasobów i treści przechowywanych w sieci Internet poza Operatorem oraz w przypadku wystąpienia ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usługi przez Operatora z przyczyn określonych w Umowie.

§32. Prawa i obowiązki Operatora

- Operator zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do strony WWW i innych treści umieszczonej na serwerach Operatora, wobec których istnieje uzasadnione podejrzenie utworzenia lub posiadania niezgodnie z niniejszym Regulaminem lub obowiązującym prawem, do czasu wyjaśnienia sprawy przez odpowiednie organy.
- Operator może świadczyć dodatkowe usługi serwisowe bądź montażowe na rzecz Abonenta w razie wyrażenia przez Abonenta stosownego zyczenia, za dodatkową opłatą według kosztorysu, przedstawionego uprzednio Abonentowi przez Przedstawiciela Operatora i zaakceptowanego przez Abonenta.
- Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w sprzęcie Abonenta oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Komputera Abonenta, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci lub innych źródeł.
- Operator może przysyłać na adres, wskazany przez Abonenta jako właściwy dla korespondencji, wszelkie informacje dotyczące świadczonej przez Operatora usług, w szczególności materiały związane z prowadzonymi przez Operatorami akcjami promocyjnymi, marketingowymi i lojalnościowymi.
- Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym operatorom, na co Abonent wyraża zgodę.
- Abonent wyraża zgodę na przeniesienie przez Operatora praw i obowiązków wynikających z Umowy na podmiot trzeci, pod warunkiem zachowania ciągłości świadczonej usług oraz niezmienności warunków ich wykonywania.
- Operator zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi nieodpłatnie wszelkie informacje, niezbędne do prawidłowego korzystania z Usługi.
- Operator zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z Umową, niniejszym Regulaminem, Regulaminem Dodatkowym oraz Cennikiem.
- Jeżeli względy techniczne tego wymagają, Operator zastrzega możliwość chwilowego przerwania i automatycznego wznowienia działania Usługi nie częściej niż 1 raz na dobę.

§33. Zakres odpowiedzialności Operatora

- Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub Usług wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Dodatkowym, o ile inaczej nie reguluje tych kwestii ustawa Prawo Telekomunikacyjne oraz kodeks cywilny.
- Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Umowy, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.

3. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu awarii trwającej dłużej niż 24 godziny. Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich rachunków za Usługę za każde rozpoczęte odpowiednio kolejne 24 godziny Awarii.
4. Odszkodowanie przysługuje również, jeżeli w okresie miesiąca kalendarzowego łączny czas Awarii krótszych niż 24 godziny wyniósł łącznie więcej niż 48 godzin.
5. Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Operatora za pomocą jednego z dostępnych Kanałów Kontaktów, odszkodowanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 5 Regulaminu.
6. O ile Umowa nie stanowi inaczej, w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu uruchomienia Usługi wymagającej wykonania instalacji, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki liczonej aż do momentu ustania Umowy, o którym mowa §14 ust.9, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę będącą przedmiotem Umowy.
7. Do okresu, za który obniża się Opłatę Abonentową lub za który przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności jeżeli Abonent spowodował Awarię lub przyczynił się do jej powstania, utrudniał lub zwlekał z umożliwieniem wykonania instalacji albo w razie siły wyższej.
8. W przypadku usługi niebędącej świadczeniem okresowym, Operator zwraca w całości opłatę za niewykonane świadczenie, a w przypadku częściowej realizacji świadczenia Operator zwraca część opłaty nie znajdującą pokrycia w spełnionym świadczeniu.
9. Zapłata odszkodowania nie ma zastosowania w przypadku awarii wywołanych przez Abonenta, uszkodzeń urządzeń stanowiących jego własność włączonych do sieci telekomunikacyjnej oraz uszkodzeń powstałych w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, za ruternami brzegowymi Partnerów Telekomunikacyjnych Operatora, a także awarii sprzętu, oprogramowania oraz niedostępności zasobów i treści przechowywanych w sieci Internet, poza Operatorem, oraz w przypadku wystąpienia ograniczenia lub wyłączenia świadczenia usługi przez Operatora z przyczyn określonych w Regulaminie, w tym w razie wystąpienia siły wyższej.
10. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Umowie.
11. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.
12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji;
 - 2) inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta;
 - 3) Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych;
 - 4) jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
13. Dokonywanie przez Operatora konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależyty jego jakość, jednakże jednorazowo nie dłużej niż przez 24 godziny.
14. W przypadku prac planowanych ze względu na rekonfigurację, konserwację lub modernizację urządzeń, które są w wyłącznym zarządzie Operatora lub będących własnością Operatora, mogących spowodować przerwę w świadczonej Usłudze lub obniżenie jej jakości Operator zawiadamia Abonentów o planowanym czasie przerwy i o długości jej trwania. Zawiadomienie będzie przekazane drogą elektroniczną na adresy Abonentów lub ogłoszone na stronie internetowej Operatora i panelu EBOOK nie krócej niż 48 godzin przed planowaną przerwą.

§34. Ograniczenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależyty jego jakość, wynikające z:
 - 1) uszkodzenia Łączą z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
 - 2) wadliwego działania sprzętu Abonenta lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,
 - 3) zaprzestania nadawania programów przez nadawców.
 - 4) wadliwe działanie Usługi, w przypadku zainstalowania i użytkowania Urządzenia Końcowego, które nie współpracuje z Usługą,
 - 5) wadliwego działania Usługi lub przerwy w świadczeniu Usługi, jeżeli są one skutkiem braku niezwłocznego dostarczenia do POK uszkodzonego Zestawu instalacyjnego albo braku niezwłocznego odebrania z POK Zestawu instalacyjnego,
2. Operator nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji sprzętu należącego do Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) treść i zawartość danych transmitowanych przez Sieć i Internet podczas korzystania z Usługi, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,
 - 2) zabezpieczenie oraz niewłaściwą ochronę danych, oprogramowania komputerów bądź zabezpieczenia antywirusowego w urządzeniach Abonenta, mającego na celu zabezpieczenie przed ingerencją osób trzecich,
 - 3) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta, w trakcie korzystania z Usługi,
 - 4) następstwa udostępnienia osobom trzecim przez Abonenta Hasła lub PIN, które uzyskał w procesie Rejestracji lub późniejszym od Operatora.
 - 5) wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łącz innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego zasilającego budynek,
 - 6) szkody powstałe w wyniku zdarzeń losowych i działań sił wyższych, pozostających poza wpływem i kontrolą Operatora (w szczególności podczas wyładowań atmosferycznych, wstrząsów górotworu, wicher itp. - w takim przypadku Urządzenia Abonenckie i inny sprzęt

- Abonenta służący do korzystania z usługi powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz Sieci),
- 7) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta, Operator nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie,
 - 8) niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie postanowień Umowy spowodowane działaniami siły wyższej jak również wywołane okolicznościami pozostającymi poza kontrolą Operatora,
 - 9) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane decyzjami administracyjnymi, orzeczeniami sądowymi oraz innymi aktami organów administracji publicznej.
 - 10) Operator nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta.
 - 11) Operator zastrzega prawo do przerwy w trwaniu usługi z powodów prac konserwacyjnych.

§35. Zobowiązania i odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - 1) nie podejmowania działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
 - 2) nie korzystać z usług w taki sposób, który mo że doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych, umożliwiających udostępnienie usług internetowych;
 - 3) nie wysyłać wiadomości określanych jako spam i dokładać starań, aby urządzenia Abonenta nie posłużyły do wysyłania spamu;
 - 4) nie umieszczać na serwerach będących własnością Operatora nielegalnych informacji lub oprogramowania;
 - 5) nie podejmować żadnych innych działań na szkodę Operatora.
2. W przypadku, gdy Abonent we własnym zakresie dokona zmian w Urządzeniach Abonenckich w stosunku do pierwotnie ustawionych podczas aktywacji Usługi przez Przedstawiciela Operatora konfiguracji i parametrów, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usługi, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta, według kosztorysu, przedstawionego uprzednio Abonentowi przez Przedstawiciela Operatora i zaakceptowanego przez Abonenta.
3. Zabronione są następujące działania podejmowane przez Abonenta:
 - 1) rozpowszechnianie sieciowych wirusów komputerowych; niezależnie od tego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do sieci Intern et lub do sieciowych systemów komputerowych,
 - 2) korzystanie z Usługi Internetowej w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnienie Usługi Internetowej;
4. Abonent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową, Regulaminem, Regulaminem Dodatkowym.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usługi internetowej. W szczególności Abonent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci oraz jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanymi.
6. Płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych, są dokonywane na jego wyłączne ryzyko. Operator nie ponosi w tym zakresie żadnej odpowiedzialności.
7. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:
 - 1) dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych, nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, urządzeń, niezgodnych z przyłączem Operatora lub nie przeznaczonych do współpracy z Usługą;
 - 2) korzystanie z sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem, mogący powodować zakłócenia w jej działaniu lub mający negatywne konsekwencje dla innych Abonentów lub użytkowników sieci,
 - 3) samowolna ingerencja Abonenta w Łącze, jego uszkodzenie lub samowolna rozbudowa bądź przebudowa, udostępnienie Łączą, Urządzenia Abonenckiego lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim bez zgody Operatora, w tym: podłączenie dodatkowych urządzeń lub umożliwienie korzystania z Usługi poza Lokalem;
 - 5) dokonywanie jakiegokolwiek zmian technicznych, programowych lub sprzętowych w udostępnionych Urządzeniach Abonenckich, w tym także używanie niezgodnie z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń;
 - 6) podłączanie dodatkowych urządzeń lub podłączenia nieautoryzowanych Urządzeń Abonenckich bez stosownych usług świadczonych przez Operatora za wynagrodzeniem określonym w Cenniku.
8. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet posługujących się jego PIN'em lub hasłami służącymi do autoryzacji zdalnej, jeżeli osoby trzecie weszły w posiadanie hasła z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
9. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdej zmianie danych Abonenta, określonych w Umowie, w szczególności o zmianie nazwiska, utracie tytułu prawnego do Lokalu, zmianie statusu prawnego, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych danych, których ujawnienie wymagane jest lub było przy zawarciu Umowy, a mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, a mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 14 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań pod rygorem obciążenia Abonenta skutkami cywilnoprawnymi ewentualnych zatajeń w tym zakresie.
10. W razie zmiany adresu zameldowania lub siedziby, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub danych Abonenta, Abonent zobowiązany jest powiadomić na piśmie Operatora o tym zdarzeniu w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany powyższych danych, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany.
11. Abonent jest zobowiązany dodatkowo do poinformowania Operatora o każdej zmianie adresu do korespondencji w terminie do 2 dni od dokonania zmiany. Zmiany adresu do korespondencji,

- w tym do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających tę zmianę.
12. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku poinformowania o zmianach adresu do korespondencji, oznaczenia lub danych osobowych, uznaje się, iż wszelka korespondencja, w tym faktury i zawiadomienia, kierowana przez Operatora do Abonenta w związku z Umową pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu Operator może ograniczyć a następnie wyłączyć świadczenie usług do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania

Rozdział 7. Postanowienia inne

§36. Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie określonym w ustawie Prawo Telekomunikacyjne.
2. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
 - 1) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - 2) danych osobowych Abonenta;
 - 3) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego,
 - 4) prób uzyskania takiego połączenia;
 - 5) identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popelnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora, zaistnienie siły wyższej.
4. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania. W przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych Abonent ma prawo do żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
5. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
6. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Dane osobowe zawarte w Umowie i przekazane w trakcie wykonywania Umowy będą przetwarzane do celu wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora.
7. Operator przetwarza dane transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta w celu przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat oraz rozpatrywania reklamacji. Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych obejmuje dane niezbędne do: zestawienia połączenia lub transmisji komunikatów, identyfikacji abonentów i użytkowników końcowych, identyfikacji zakończeń sieci i urządzeń końcowych, ustalenia należności za zrealizowane usługi, a także inne informacje w zależności od rodzaju sieci i usługi.
8. Dane określone w ust. 7 przetwarzane są przez Operatora i podmioty współpracujące m.in. w zakresie sprzedaży Usług, obsługi Abonenta, archiwizacji i wprowadzania danych w czasie obowiązywania Umowy oraz w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Abonent ma prawo wglądu do danych i ich poprawiania.

§37. Postanowienia końcowe

1. Do zmiany Umowy albo Regulaminu stosuje się odpowiednio postanowienia §2 i §10.
2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
3. Spory mogące wynikać z Umowy i niniejszego Regulaminu Strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu powszechnego właściwego dla siedziby Operatora, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory wynikające z Umowy mogą zostać rozstrzygnięte polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w momencie dokonania takiej czynności.
6. Regulamin w niniejszej wersji wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 r.
7. W przypadku wprowadzenia nowego Regulaminu, Abonenci, którzy nie wyrazili zgody na jego zmianę, zachowują prawo do świadczenia usług w oparciu o dotychczasowy, niniejszy Regulamin.