

**REGULAMIN**  
**ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**  
**SŁAWOMIR CISŁO PHU PC-et**

**Rozdział I**  
**Postanowienia ogólne i definicje**  
**§1.**

**1.** Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Sławomir Cisło PHU PC-et, zwanym dalej „Regulaminem”, określa zakres i warunki wykonywania usługi dostępu do Internetu , a także zakres praw i zobowiązań wynikających z umów zawieranych przez Operatora z Abonentami oraz tryb reklamacyjny.

**2.** Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- a. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła z Operatorem Umowę Abonencką,
- b. **Operator** – przedsiębiorca telekomunikacyjny działający pod firmą: Sławomir Cisło PHU PC-et z siedzibą w Grajewie przy ul. Mickiewicza 6c, wpisany do rejestru przedsiębiorców pod numerem 2956 , NIP 719-120-18-29, REGON 450657585
- c. **Umowa Abonencka (Umowa)** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Operatora na rzecz Abonenta, zawarta w formie pisemnej, określająca ich wzajemne prawa i obowiązki,
- d. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, za pomocą której Operator świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne,
- e. **Przyłącze** - element składowy Sieci, zawierający zainstalowane w Lokalu przez Operatora lub jego przedstawiciela: kable, gniazda i inne urządzenia niezbędne do świadczenia usług telekomunikacyjnych,
- f. **Terminal** – urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, w szczególności: komputer, o parametrach zgodnych z obowiązującymi normami na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej,
- g. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – lokal, w którym Operator wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów,
- h. **Cennik** – aktualnie obowiązujące zestawienie cen za świadczone przez Operatora usługi telekomunikacyjne oraz inne opłaty związane z tymi usługami,
- i. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego,
- j. **Netykieta** – opis zasad postępowania użytkownika w sieci Internet, dostępny na stronie internetowej Operatora,
- k. **Gniazdo Abonenckie** – zakończenie Sieci w Lokalu Abonenta umożliwiające korzystanie z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora,
- o. **Awaria** – czasowe pogorszenie się jakości usług świadczonych przez Operatora lub brak możliwości korzystania z usług spowodowane wadliwą pracą sieci,
- p. **Instalacja** – wykonanie i uruchomienie Przyłącza w lokalu Abonenta w celu zapewnienia dostępu do sieci telekomunikacyjnej Operatora.

**Rozdział II**  
**Zakres i warunki świadczonych usług telekomunikacyjnych**  
**Przyłącze**  
**§2.**

**1.** Instalacja następuje na wniosek Abonenta. Jeżeli Abonent nie posiada tytułu prawnego do Lokalu w którym Przyłącze ma być wykonane, zobowiązany jest do uzyskania pisemnej zgody osoby której przysługuje tytuł prawny do Lokalu.

**2.** Zgoda Abonenta na Instalację obejmuje w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, wywiercenie niezbędnych otworów oraz montaż Gniazda Abonenckiego i/lub innych urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych. Miejsce lokalizacji Przyłącza Operator uzgadnia z Abonentem. Kable zostaną przeprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Terminala.

**3.** Przygotowanie Lokalu do Instalacji jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje między innymi przestawianie mebli oraz wyposażenia znajdującego się w Lokalu w celu udostępnienia miejsca

wykonania Przyłącza. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu Instalacji w możliwie najkrótszym terminie.

**4.** Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

**5.** Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody w mieniu znajdującym się w Lokalu wynikające ze zdarzeń określonych w ust. 2 i 3.

**6.** Prawidłowe wykonanie Instalacji Abonent lub osoba przez niego upoważniona potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym mu przez przedstawiciela Operatora dokumencie.

**7.** Wysokość opłaty Instalacyjnej określa aktualny Cennik. W przypadku gdy Instalacja jest połączona z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania zwiększonej opłaty instalacyjnej uprzednio uzgodnionej z Abonentem.

**8.** Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do przyłączenia jednego Terminala. Podłączenie kolejnych Terminali w Lokalu, zgodnie z Umową, wykonywane jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

### **§3.**

**1.** Przyłączy stanowi własność Operatora.

**2.** Abonent jest zobowiązany do korzystania z Przyłącza w sposób zgodny z Umową i postanowieniami Regulaminu.

**3.** Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Przyłączem oraz dostarczoną w ramach Umowy usługą. W szczególności nie ma prawa udostępniania usługi oraz któregokolwiek z elementów Przyłącza (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie może dokonywać jakichkolwiek zmian technicznych w Przyłączu. Abonent ponosi odpowiedzialność za przekazanie, utratę, uszkodzenie, zniszczenie lub umożliwienie korzystania z Przyłącza osobom trzecim.

**4.** W okresie obowiązywania Umowy Abonent zobowiązany jest do wykorzystywania Przyłącza zgodnie z jego przeznaczeniem. Przyłączy może być wykorzystywane wyłącznie w celach niekomercyjnych, chyba że jest inaczej ustalone indywidualnie z Abonentem.

**5.** W każdym przypadku naruszenia postanowień ust. 1-4 Operator może żądać od Abonenta zapłaty kar umownych, których wysokość określa Cennik, nie uchybia to jednak możliwości rozwiązania Umowy przez Operatora bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym.

**6.** Na wniosek Abonenta Przyłączy może być rozbudowane o większą ilość Gniazd Abonenckich za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

### **§4.**

**1.** Operator dostarczy do Gniazda Abonenckiego zamówione przez Abonenta usługi telekomunikacyjne o parametrach zgodnych z obowiązującymi normami na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

## **Usługa dostępu do Internetu**

### **§5.**

**1.** Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Terminala używanego do obsługi dostępu do Internetu są określone przez Operatora na jego stronie internetowej oraz dostępne w BOK.

**2.** Abonentowi przysługuje prawo do zmiany przepływności Usługi dostępu do Internetu, Zasady podane w umowie

**3.** Operator nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie usługi w przypadku stosowania przez Abonenta Terminala niespełniającego wymogów, o których mowa w ust.1, jak również za:

a. treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Przyłącza oraz za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z Internetu,

b. niezależne od Operatora, nieprawidłowe funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu uniemożliwiające transfer danych,

c. nieprawidłowe funkcjonowanie konta pocztowego spowodowane jego przepełnieniem,

d. zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym przed ingerencją

osób trzecich,

e. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, a w szczególności za pomocą kart kredytowych czy kodów.

**4.** Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

a. działanie którego skutkiem jest zawieszenie, zła praca lub blokowanie Terminali innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,

b. stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę Terminali innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie szkodliwego oprogramowania),

c. umieszczanie w Sieci oraz sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,

d. przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa,

e. działanie niezgodne z Netykietą, ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka.

**5.** W przypadku naruszenia Regulaminu przez Abonenta Operator może rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia.

**6.** W przypadku korzystania przez Abonenta z usługi utrzymania niezmiennego adresu IP z klasy publicznej Operator zastrzega sobie możliwość zmiany adresu IP z powodów technicznych. O zmianie Abonent zostanie powiadomiony na 30 dni przed wprowadzeniem zmiany. Informacja zostanie wysłana Abonentowi na adres konta poczty elektronicznej lub inny wskazany przez Abonenta w Umowie.

**7.** Za zabezpieczenie danych w Terminalu Abonent odpowiada we własnym zakresie. Operator zaleca zainstalowanie oryginalnego programu antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej danych znajdujących się w pamięci Terminala, jak również kontrolowania w tym zakresie danych uzyskanych za pomocą Sieci Operatora lub innych źródeł.

**8.** Operator ma prawo do zablokowania świadczenia usługi dostępu do Internetu w razie wykrycia w Terminalu Abonenta wirusów lub innego oprogramowania mogącego powodować zakłócenia pracy Sieci, użytkowników Sieci lub sieci Internet. Odblokowanie usługi może nastąpić po usunięciu z Terminala Abonenta oprogramowania o którym mowa wyżej. Przerwa w świadczeniu usługi spowodowana takim zablokowaniem nie może być podstawą do dochodzenia przez Abonenta roszczeń odszkodowawczych.

**9.** Wskaźniki jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych :

- Czas oczekiwania na przyłącze do sieci internetowej max 14 dni

- czas reakcji na zgłoszenia serwisowe max 36 godz

***Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci internetowej*** – czas od dnia zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, zwanej dalej „umową”, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług internetowych, zwanych dalej „usługami”, w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej, wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy. Maksymalny czas oczekiwania na przyłączenie do sieci internetowej wynosi 14 dni

***Czas usunięcia uszkodzenia*** – czas od zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług określonych w umowie do przywrócenia możliwości korzystania z nich przez abonenta, wyrażany w godzinach; wskaźnik nie obejmuje przypadków, w których uszkodzenie nastąpiło z winy abonenta, wskutek klęski żywiołowej lub dotyczy wyłącznie uszkodzenia urządzenia abonenta.

dane dotyczące jakości usług uaktualnianie są w okresach kwartalnych dostępne w siedzibie operatora oraz na stronie internetowej [www.grajewo.net.pl](http://www.grajewo.net.pl)

### **Rozdział III** **Standardowe warunki Umowy Abonenckiej** **§6.**

**1.** Umowa Abonencka jest zawierana i zmieniana w formie pisemnej, chyba że Regulamin stanowi inaczej.

- 2.** W imieniu Operatora umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
- 3.** Abonent może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez należycie umocowanego prawnie przedstawiciela.
- 4.** W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania wg właściwych rejestrów lub ewidencji bądź pełnomocnicy tych osób.
- 5.** Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. Własnoręczność podpisu mocodawcy powinna być poświadczona przez pracownika Operatora lub notariusza, a poza granicami kraju przez polski konsulat.
- 6.** Jeżeli Abonent nie posiada tytułu prawnego do Lokalu Operator ma prawo pobrać od Abonenta kaucję stanowiącą zabezpieczenie przyszłych należności za usługi telekomunikacyjne wykonane przez Operatora na rzecz Abonenta.
- 7.** O utracie lub zbyciu praw do Lokalu Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora w terminie do końca miesiąca w którym fakt taki nastąpił. W przypadku nie dopełnienia zobowiązania o którym mowa powyżej, Operator ma prawo obciążyć Abonenta karą umowną, której wysokość określa aktualny Cennik.
- 8.** Wysokość kaucji określa aktualny Cennik.
- 9.** Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
- 10.** Kaucja ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Operator nie zaliczy całości lub części kaucji na poczet wymagalnych opłat należnych Operatorowi z tytułu Umowy.

## **§7.**

- 1.** Świadczenie usług telekomunikacyjnych rozpoczyna się w terminie określonym w Umowie Abonenckiej.

## **§8.**

- 1.** Operator może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku braku możliwości technicznych wykonania Przyłącza.
- 2.** Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami które:
  - a. do dnia zawarcia umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
  - b. przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
  - c. zalegały lub zalegają z płatnościami na rzecz Operatora,
  - d. z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem postanowień Umowy i Regulaminu,
  - e. co do których dokonano negatywnej oceny ich wiarygodności płatniczej na podstawie informacji udzielonych przez Biuro Informacji Gospodarczej.
- 3.** W przypadku zaistnienia okoliczności znacznie utrudniających wykonanie Instalacji Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonywania usługi, a w szczególności termin i wysokość opłaty przyłączeniowej.

## **§9.**

- 1.** Jeżeli Umowa została zawarta poza siedzibą Operatora Abonent może od niej odstąpić, bez podania przyczyny w terminie 10 dni od jej podpisania składając stosowne pisemne oświadczenie w BOK lub wysyłając je listem poleconym na adres Operatora. Odstąpienie od Umowy w tym trybie ma ten skutek, iż Umowa jest traktowana jako niezawarta. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest do poniesienia kosztów Instalacji.

## **§10.**

- 1.** Umowa Abonencka zostaje zawarta na czas nieokreślony lub określony nie krótszy niż 12 miesięcy w przypadku zawarcia umowy w ramach ofert promocyjnych.
- 2.** Operator oraz Abonent mają prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie za zgodą obu stron, bądź z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie powinno być złożone w formie pisemnej.

**3.** Operator może rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia i zaprzestać świadczenia usługi jeżeli Abonent:

- a. opóźnia się z zapłatą opłaty abonamentowej lub innej opłaty okresowej przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem co najmniej 30 dni i pomimo pisemnego wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w określonym przez Operatora terminie,
- b. opóźnia się z zapłatą innej opłaty przewidzianej cennikiem, niebędącej opłatą okresową, o co najmniej 7 dni, i pomimo pisemnego wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w określonym przez Operatora terminie,
- c. używa Przyłącza niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, w szczególności niszczy to Przyłącze, usuwa blokady i zabezpieczenia Operatora lub udostępnia Przyłącze i/lub usługi objęte Umową osobom trzecim poza Lokalem,
- d. używa jakiegokolwiek urządzenia i/lub oprogramowanie zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci Operatora pomimo wcześniejszego wezwania przez Operatora do zaprzestania tego typu działania,
- e. nie udostępnia Lokalu na czas wykonywania Instalacji lub modernizacji, a także podczas okresowych konserwacji i kontroli Sieci przez Operatora lub przedstawiciela Operatora,
- f. uniemożliwia dostęp do miejsca Awarii Operatorowi lub jego przedstawicielowi,
- g. nie powiadamia pisemnie Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od dokonania zmiany.

**4.** Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu z mocy prawa gdy:

- a. w stosunku do Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną zostanie wydane orzeczenie o postawieniu go w stan upadłości lub likwidacji,
- b. w przypadku utraty/zbycia przez Abonenta praw do Lokalu, w którym znajduje się Przyłącze,
- c. w przypadku śmierci Abonenta.

**5.** Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia na rzecz Operatora wszelkich opłat należnych za okres obowiązywania Umowy.

## **Rozdział IV**

### **Opłaty**

#### **§11.**

**1.** Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

**2.** Wysokość Opłaty Abonamentowej i innych Opłat związanych ze świadczeniem usług określona jest w aktualnym Cenniku.

**3.** Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na każde jego żądanie. Informacje o Cenniku dostępne są w BOK Operatora a także na stronie internetowej Operatora.

**4.** W przypadku zmiany wysokości Opłaty abonamentowej i innych opłat związanych ze świadczeniem usług objętych Umową i określonych w Cenniku Operator powiadamia o tym fakcie Abonenta na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

**5.** Operator informuje Abonenta, że w przypadku braku akceptacji zmiany wysokości Opłat, przysługuje mu prawo wypowiedzenia Umowy, w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania powiadomienia, ze skutkiem rozwiązania umowy na koniec miesiąca po którym zaczyna obowiązywać zmiana Cennika usług, a także o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

**6.** W razie niedokonania wypowiedzenia Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 5, zmienione postanowienia Cennika obowiązują od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu w którym upłynął termin do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu.

**7.** Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia wszystkich opłat przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Operatora lub dzień dokonania wpłaty w kasie BOK. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłat Operator może naliczać odsetki ustawowe.

**8.** W przypadku powstania zaległości w regulowaniu Opłat, bieżące wpłaty Abonenta będą zaliczane najpierw na poczet odsetek, opłat zaległych a następnie na poczet bieżących należności.

**9.** W razie rozwiązania Umowy Abonenckiej ponowne podłączenie może nastąpić po podpisaniu nowej Umowy, wpłacie zaległej kwoty i wniesieniu Opłaty za przyłączenie zgodnie z Cennikiem.

## **Rozdział V**

### **Tryb postępowania reklamacyjnego**

#### **§ 12.**

- 1.** Reklamacje mogą dotyczyć:
  - a. nie wykonania bądź nienależytego wykonania usługi,
  - b. wadliwego rozliczenia usługi.
- 2.** Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- 3.** Reklamacje należy złożyć w BOK.
- 4.** Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinien zawierać:
  - a. imię, nazwisko Abonenta i adres Lokalu,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. przydzielony reklamującemu numer ewidencyjny nadany przez Operatora w Umowie lub adres miejsca Przyłącza,
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji z powodu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, ze wskazaniem numeru konta bankowego lub adresu właściwego do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g. datę sporządzenia reklamacji i podpis zgłaszającego reklamację Abonenta, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 5.** Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej, chyba że udzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację nastąpi w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 6.** Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana, lub miała być wykonana.
- 7.** Operator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeśli w tym terminie reklamacja nie została rozpatrzona uważa się ją za uwzględnioną.
- 8.** Za datę złożenia reklamacji uważa się datę jej przyjęcia przez Operatora.
- 9.** Strony mogą poddać spór dotyczący sposobu załatwienia reklamacji pod rozstrzygnięcie sądu polubownego albo na wniosek Abonenta rozstrzygnąć go w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przy prezesa UKE zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- 10.** Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go z obowiązku regulowania Opłat.
- 11.** Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki jakim powinna odpowiadać reklamacja określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. Ustaw Nr 226, poz. 2291).
- 12.** Termin wypłaty odszkodowania wynosi 14 dni , po podaniu nr konta bankowego w formie przelewu lub wypłatą z kasy w siedzibie operatora .

## **Rozdział VI**

### **Zakres obsługi serwisowej. Odpowiedzialność. Zasady wypłaty kar umownych.**

#### **§13.**

- 1.** Abonent może zgłaszać złą jakość usług oraz zasięgać informacji na temat usług osobiście w BOK Operatora lub telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także korzystając ze strony internetowej Operatora.
- 2.** O nieprawidłowym działaniu Przyłącza Abonent informuje BOK Operatora. Jeżeli nieprawidłowe funkcjonowanie Przyłącza jest następstwem tkwiącej w nim wady, w chwili jego montażu lub następstwem normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Operator zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego Przyłącza.
- 3.** Jeżeli Operator ustali, że Przyłączy zostało uszkodzone przez Abonenta, ma prawo obciążyć Abonenta wszelkimi kosztami związanymi z naprawą Przyłącza.

**4.** Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia.

**5.** Operator nie odpowiada za usterki lub Awarie spowodowane złym stanem technicznym Terminali.

#### **§14.**

**1.** Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, ustawie Prawo Telekomunikacyjne oraz w innych obowiązujących przepisach. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

**2.** Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub ich nienależytą jakość wynikające z:

a. przyczyn leżących poza Siecią, a w szczególności z powodu braku zasilania elektroenergetycznego,

b. przyczyn niezależnych od Operatora takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich na które Operator nie ma wpływu,

c. nielegalnego lub niezgodnego z Umową lub Regulaminem korzystania z Sieci,

d. zaprzestania rozpowszechniania programów przez nadawców.

**3.** Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a. szkody wyrządzone przez Abonenta osobom trzecim w związku z korzystaniem z usługi dostępu do Internetu,

b. usterki i wady Terminali. Operator nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji,

c. inne zakłócenia w świadczeniu usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta,

d. płatności elektroniczne dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Sieci,

e. treść i formę informacji otrzymywanych, gromadzonych i przekazywanych przez Abonenta za pośrednictwem Sieci.

**4.** Za nieuzasadnione wezwanie technika, w szczególności z przyczyn wymienionych w §14 ust.3b, Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

#### **§15.**

**1.** Za każdy dzień w którym przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej trwała dłużej niż 36 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie usługi Internetowej.

**2.** W sytuacjach określonych w ust. 1 i 2 Abonentowi przysługuje dodatkowo wypłata kary umownej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.

**3.** Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w §15 ust. 6.

**4.** Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale V Regulaminu.

**5.** Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

**6.** Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w świadczeniu usług związane z prowadzonymi przez Operatora okresowymi pracami konserwacyjnymi urządzeń lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej i Regulaminu i nie mogą być podstawą do jakichkolwiek roszczeń Abonenta względem Operatora.

### **Rozdział VII**

#### **Tajemnica telekomunikacyjna i przetwarzanie danych dotyczących Abonenta**

#### **§16.**

**1.** Operator oświadcza, że dane osobowe Abonenta będą wykorzystane wyłącznie w związku z wykonaniem Umowy Abonenckiej.

**2.** Abonentowi przysługuje prawo do wglądu i modyfikacji swoich danych osobowych zgromadzonych przez Operatora.

**3.** Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów, a także udostępniane za

pomocą służb informacyjnych Operatora będą ograniczone do:

- a. numeru abonenckiego,
  - b. nazwiska i imion Abonenta / nazwa,
  - c. nazwy miejscowości i ulicy przy której znajduje się Gniazdo Abonenckie.
4. Abonent może zastrzec swoje dane określone w §18 ust.3;

## **Rozdział VIII**

### **Sposoby identyfikacji Abonenta**

#### **§17.**

1. Abonent może złożyć Operatorowi oświadczenie dotyczące zmiany Umowy w zakresie: rodzaju świadczonych usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietów (jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety), sposobu składania zamówień na pakiety, dodatkowych opcji usługi, za pomocą następujących środków porozumiewania się na odległość: listem poleconym, telefonicznie, faxem lub za pomocą poczty elektronicznej.
2. Oświadczenie złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość może zostać dokonane, jeżeli Abonent zostanie jednoznacznie zidentyfikowany przez Operatora.
3. Sposobem jednoznacznej identyfikacji Abonenta w przypadku:
  - a. oświadczenia przesłanego przez Abonenta za pomocą listu poleconego lub faxu jest stwierdzenie zgodności podpisu złożonego na wyżej wymienionym oświadczeniu z podpisem złożonym przez Abonenta na Umowie,
  - b. oświadczenia złożonego telefonicznie jest podanie przez Abonenta numeru Umowy, numeru PESEL Abonenta będącego osobą fizyczną lub numeru NIP w przypadku firmy oraz podanie spersonalizowanego numeru konta bankowego,
  - c. oświadczenia przesłanego przez Abonenta za pomocą poczty elektronicznej jest wysłanie wiadomości z adresu e-mail wskazanego w Umowie Abonenckiej oraz umieszczenie w treści wiadomości numeru Umowy Abonenckiej.

### **Postanowienia końcowe**

#### **§18.**

1. O zmianach treści Regulaminu Abonent będzie powiadomiony z wyprzedzeniem jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian.
2. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem ze skutkiem na dzień wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

#### **§19.**

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.
2. Operator może przelać na adres, wskazany przez Abonenta jako właściwy do korespondencji, wszelkie informacje dotyczące świadczonych przez Operatora usług, a w szczególności materiały związane z prowadzonymi przez Operatora akcjami promocyjnymi.
3. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym operatorom, na co Abonent wyraża zgodę.
4. Abonent nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
5. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z pracownikami Biura Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

**6.** W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz Ustawy o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych.

**7.** Regulamin wchodzi w życie w dniu 01.01.2012r .

W związku ze zmianą regulaminu , umowy oraz cennika , przysługuje możliwość rozwiązania umowy bez żadnych konsekwencji w terminie 14 dni od otrzymania informacji .