

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W SIECI AWB-NET

I. Postanowienia ogólne.

- §1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci AWB-NET, zwany dalej Regulaminem określa warunki i zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych, w tym usług dostępu do Internetu oraz Usługi telefonii przez Agnieszkę Barzdo prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą AWB-NET Agnieszka Barzdo z siedzibą w Oleśnicy, przy ulicy Lwowskiej 31/102, 56-400 Oleśnica, NIP 911-183-40-90, REGON: 932997635, www: <http://www.edial.pl/>, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, zwaną dalej Operatorem. Usługi są świadczone przez Operatora zgodnie z Umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, oraz stanowiącymi jej integralną część niniejszym Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych, Cennikiem, oraz Regulaminami Promocji jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
- §2. Operator, po wykonaniu Instalacji – jeśli jest wymagana – oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługi w zakresie określonym przez Umowę. Zakres oferowanych przez Operatora taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
- §3. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
- §4. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- §5. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Abonenta/Zamawiającego dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Abonenta/Zamawiającego adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane są w Biurze Obsługi Klienta.
- §6. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
- §7. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta (Numer ID Klienta), który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w wBOK.
- §8. Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:
1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobo-

- wości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem,
2. Aktywacja – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług,
 3. Awaria – techniczna wada Sieci Operatora, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług,
 4. Biuro Obsługi Klienta/BOK – jednostka Operatora przeznaczona do kontaktów z Abonentem, znajdująca się w Oleśnicy przy ul. Lwowskiej 31/102,
 5. Cennik – cennik usług telekomunikacyjnych, w którym znajduje się zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora, stanowiący integralną część Umowy,
 6. wBOK (Wirtualne Biuro Obsługi Klienta) – dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru ID Klienta (Numeru identyfikacyjnego),
 7. Instalacja – czynności techniczne mające na celu wykonanie Przyłącza Abonenckiego lub montaż Sprzętu Powierzonego w Lokalu i zapewnienia dostępu do Sieci oraz umożliwienie korzystania z Usług,
 8. Lokal – budynek lub jego część bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
 9. Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego lub inny wskazany w Umowie, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług,
 10. Protokół Przekazania Sprzętu – dokument poświadczający przekazanie Abonentowi Sprzętu Powierzonego, wykonanie Instalacji oraz uruchomienie Usług,
 11. Przyłącze Abonenckie – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiająca podłączenie Terminala Abonenckiego do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług,
 12. Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu oraz do przyjmowania reklamacji oraz składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, działająca na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia,
 13. Rachunek – dokument, w tym faktura, także elektroniczna, zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminu promocji, wystawiany Abonentowi przez Operatora zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami Umowy. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, generowany dwunastego dnia miesiąca, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem wBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury,
 14. Regulamin Promocji – dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług,
 15. Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług wynikających z Umowy,
 16. 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,
 17. Sprzęt Powierzony/ Sprzęt – sprzęt będący własnością Operatora, za pomocą którego Abonent może korzystać z Usług, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone Protokołem Przekazania Sprzętu,
 18. Terminal Abonencki – komputer, telefon lub inne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie lub odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będący własnością Abonenta,
 19. Tytuł prawny do lokalu – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze

lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług,

20. Ulga – kwota przyznanej Abonentowi zniżki z tytułu podpisania Umowy,
21. Umowa – pisemna umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem,
22. Usługa internetowa – usługa stałego, nielimitowanego czasowo, dostępu do sieci Internet,
23. Usługa telefonii – usługa telekomunikacyjna, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzynarodowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej,
24. Usługi – Usługa internetowa i Usługa telefonii,
25. Usterka – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usług lub uniemożliwiająca korzystanie z nich,
26. Zakończenie sieci – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Terminalu Abonenckiego do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług
27. Zamawiający – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora zawarcia Umowy.

II. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi.

- §1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Operatorowi:
 - a. telefonicznie,
 - b. pisemnie,
 - c. osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - d. za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
- §2. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
- §3. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
- §4. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

III. Jakość i funkcjonalność Usług.

- §1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Terminala Abonenckiego określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku.

- §2. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 14 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Operatora, przy czym Operator dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej. Jeżeli jednak Umowa została zawarta na odległość lub poza lokalem Operatora, wówczas Instalacja i rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpią w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, a na wyraźny wniosek Abonenta będącego konsumentem, mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Operator dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.
- §3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
- §4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w pkt V, VIII i X) oraz w Umowie (ust. 21).
- §5. Operator gwarantuje jakość parametrów Usług podając charakteryzujące dane pakiet abonamentowy, przepływności nominalne, opisane w Umowie lub Cenniku. Ze względu na statystyczny charakter sieci telekomunikacyjnej, jest możliwe, że w pewnych przedziałach czasu, rzeczywista prędkość łączy Abonenta będzie niższa od prędkości nominalnej, jednak Operator gwarantuje, że nie będzie ona niższa niż 50 % deklarowanej w Umowie prędkości. Zwykle dostępna prędkość (przez co najmniej 80 % doby) stanowi przynajmniej 75 % prędkości deklarowanej. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej raz na dobę. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z rozdziałem XI. Odpowiedzialność Operatora, wysokość odszkodowania.
- §5a. Prędkości pobierania danych i Prędkości wysyłania danych określone w Umowie, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://www.speedtest.net/> za pomocą urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta.
- §5b. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s. dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s. dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w §5. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
- §5c. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
- §5d. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Operator świadczy inne Usługi wyłączenie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
- §6. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator powołał dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
- §7. Operator zapewnia bezpłatne połączenia telefoniczne z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostęp-

nianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Połączenie z numerami alarmowymi kierowane są na numer służb, właściwy dla miejsca Zakończenia sieci. Operator gromadzi dane o lokalizacji Terminala abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci.

- §8. Z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie pod adresem Lokalu, a zmiana miejsca korzystania z Usług wymaga pisemnej zgody Operatora. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta powyższego zobowiązania, oraz z faktu zaniku zasilania energetycznego w razie gdy Terminal abonencki wymaga takiego zasilania.

IV. Zawarcie Umowy.

- §1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej bądź elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora <http://www.edial.pl/>, jeśli Operator wprowadzi taką możliwość, na czas określony lub nieokreślony.
- §2. Umowa może być zawarta z Operatorem:
- w lokalu jego Biura Obsługi Klienta,
 - poza jego lokalem w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),
 - na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www Operatora, jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
- §3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora, lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora w siedzibie lub BOK Operatora lub wysłać listownie na adres siedziby Operatora lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem §4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
- §4. W przypadku, w którym mowa w §3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
- §5. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
- §6. Zamawiający zgłasza do Operatora telefonicznie, pisemnie, elektronicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej lub formularza na stronie www Operatora, bądź osobiste zamówienie na świadczenie Usług.

- §7. Na złożone zamówienie Operator udziela Zamawiającemu odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Zamawiającego czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Usług.
- §8. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- §9. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów bądź ewidencji lub pełnomocnicy tych osób.
- §10. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
- §11. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
- §12. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od spełnienia dodatkowych przesłanek przez Zamawiającego dotyczących jego wiarygodności płatniczej.
- §13. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie na adres BOK lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub wBOK.
- §14. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
- a. nazwisko i imiona,
 - b. imiona rodziców,
 - c. miejsce i data urodzenia,
 - d. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - e. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - f. nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - g. zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy.
- §15. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator może żądać w szczególności odpisu w właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
- §16. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
- a. dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
 - c. weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora, wedle procedury określonej na stronie internetowej Operatora.
- §17. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o któ-

rym mowa powyżej.

- §18. Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.

V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Terminalu Abonenckiego, ograniczenia w zakresie korzystania ze Sprzętu i Terminalu Abonenckiego.

- §1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- §2. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na właściwym Protokole wykonania Instalacji i przekazania Sprzętu, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora po wykonaniu Instalacji i przekazaniu Sprzętu.
- §3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
- §4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z właściwą dla niego instrukcją obsługi.
- §5. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
- §6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.
- §7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
- §8. Abonent powinien umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
- §9. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- §10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Terminala Abonenckiego, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu Abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
- §11. Abonent zobowiązany jest odłączyć Terminal Abonencki i Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.

VI. Opłaty w momencie rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą.

- §1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy

- w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
- §2. W przypadku naruszenia obowiązku zwrotu Sprzętu lub zwrotu w stanie uszkodzonym, Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
 - §3. W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich zaległych opłat wobec Operatora.
 - §4. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie w wysokości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Wysokość ulg jest określona w Umowie.
 - §5. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią pkt IV. §4 Regulaminu.
 - §6. W przypadku, gdy Umowa związana jest ze świadczeniem kilku Usług, Operator może zawiesić świadczenie jedynie tej Usługi, z którą związane jest naruszenie będące podstawą do zawieszenia świadczenia Usług. Ponowna aktywacja Usług zawieszonych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia. Zawieszenie świadczenia Usług telefonii może odbyć się również w taki sposób, aby nie powodowało to zwiększenia zadłużenia Abonenta tzn. Abonent będzie mógł korzystać z Usług telefonii wyłącznie w zakresie rozmów przychodzących oraz z bezpłatnych rozmów wychodzących do numerów alarmowych.
 - §7. Wezwania do zapłaty lub do zaniechania naruszeń będą wysyłane pocztą, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem wBOK.
 - §8. Abonent może na swój wniosek zawiesić korzystanie z Usług przez okres maksymalnie 3 miesięcy w ciągu roku obowiązywania Umowy. Za czasową dezaktywację Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Przez okres zawieszenia, o którym mowa w niniejszym paragrafie, Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczenia opłaty abonamentowej. Warunkiem skorzystania przez Abonenta z możliwości zawieszenia jest brak zaległości z opłatami wynikającymi z Umowy. W przypadków Umów zawartych na czas określony ulegają one automatycznemu przedłużeniu na czas trwającego zawieszenia. Wniosek o zawieszenie powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem pisemnie, za pośrednictwem wBOK lub pocztą elektroniczną bądź w BOK. Zawieszenie będzie skuteczne od początku kolejnego okresu rozliczeniowego.
 - §9. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

VII. Rozliczenia i Rachunki. Sposoby dokonywania płatności. Okres rozliczeniowy.

- §1. Począwszy od dnia uruchomienia Usługi, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty abonamentowej zgodnie z Umową, Cennikiem oraz Regulaminem Promocji jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
- §2. Za wykonanie Instalacji Przyłącza Abonenckiego w Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia

- opłaty aktywacyjnej określonej w Cenniku.
- §3. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Operatora wskazany w Rachunku.
 - §4. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową, z góry do 12 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc w którym Usługa jest wykonywana. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
 - §5. Opłaty inne niż abonamentowa pobierane są na podstawie Rachunku w terminie 7 dni od jego dostarczenia Abonentowi.
 - §6. Płatność powinna być dokonana na konto bankowe wskazane przez Operatora w Rachunku.
 - §7. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem wBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
 - §8. W celu poprawnego księgowania płatności, Abonent powinien podać w tytule przelewu swoich danych osobowych oraz lokalizacji swojego Przyłącza Abonenckiego, numeru Umowy lub numeru Rachunku.
 - §9. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.
 - §10. Za opóźnienie w zapłacie Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
 - §11. W przypadku stwierdzenia zaległości Abonenta w płatnościach należnych Operatorowi, Operator powiadamia Abonenta za pomocą wBOK o powstałym zadłużeniu.

VIII. Usługi serwisowe, Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu.

- §1. Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sprzęcie Powierzonym dokonują wyłącznie Przedstawiciele Operatora.
- §2. Przyłącze Abonenckie przeznaczone jest tylko i wyłącznie do korzystania z Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji i Cenniku.
- §3. W przypadku wymiany Terminala Abonenckiego, Abonent jest zobowiązany zgłosić Operatorowi zmianę, podając dane nowego Terminala niezbędne do dokonania autoryzacji przez Operatora, celem świadczenia Usługi, w szczególności adresu karty sieciowej urządzenia (numer MAC).
- §4. Operator nie odpowiada za niedziałanie bądź złą jakość świadczonych usług w przypadku stosowania nieautoryzowanego Terminala Abonenckiego.
- §5. Autoryzacja Terminala Abonenckiego możliwa jest poprzez telefoniczny kontakt z BOK oraz osobiście w BOK.
- §6. Konfiguracja sieciowa Terminala Abonenckiego następuje automatycznie z serwera Operatora. Samowolna zmiana konfiguracji sieciowej Terminala przez Abonenta jest zabroniona.
- §7. Data rozpoczęcia świadczenia Usług określona jest datą pierwszego podłączenia do sieci Operatora.
- §8. W sytuacjach uzasadniających konieczność dostępu (awarie, wykorzystanie usługi niezgodnie z Umową itp.) do Terminala Abonenckiego oraz Sprzętu Powierzonych znajdujących się w Lokalu, Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora dostęp do w/w urządzeń. O konieczności i terminie sprawdzenia w/w urządzeń, Operator powiadamia Abonenta telefonicznie lub poprzez wBOK lub kontakt osobisty. W przypadku braku możliwości kontaktu w/w formach, Operator powiadomi pisemnie Abonenta o konieczności udostępnienia w/w urządzeń. Abonent zobowiązany jest uzgodnić termin udostępnienia z Operatorem w ciągu 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia pisemnego pod rygorem zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
- §9. Operator zapewnia Abonentowi obsługę serwisową przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. pomoc techniczną przy pierwszym uruchomieniu Usług, oraz konfiguracji Terminala Abonenckiego, w tym sprawdzenie funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej i ewentualnym

- zainstalowaniu w nim rekomendowanej przez Operatora karty sieciowej, ewentualnie poinformowanie Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty,
- b. bieżącą naprawę Usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - c. uzyskiwanie, w tym telefoniczne informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - d. rozpatrywanie reklamacji,
 - e. udzielanie informacji o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem BOK.
- §10. Operator zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc techniczną dotyczącą poprawnej konfiguracji urządzeń sieciowych według ustaleń zawartych w Cenniku.
- §11. W przypadku, gdy Abonent nie jest w stanie korzystać z Usług z przyczyn technicznych leżących po stronie Operatora, powinien fakt ten zgłosić do Operatora telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście w BOK. Operator podejmie stosowne działania zmierzające do lokalizacji i likwidacji Usterki. Zgłoszenie powinno zawierać: dane niezbędne do identyfikacji zgłaszającego, datę i godzinę wystąpienia Usterki oraz jej opis. W przypadku braku powyższych danych Operator wezwie do ich uzupełnienia pod warunkiem, że Operator będzie posiadał wystarczające informacje do skontaktowania się z Abonentem zgłaszającym Usterkę.
- §12. Informacje o usługach serwisowych oraz o aktualnym Cenniku udzielane są przez Operatora telefonicznie, pod numerem telefonu wskazanym w jego stronie internetowej. Opłaty za połączenie z numerem BOK Operatora nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
- §13. Operator zobowiązuje się do usunięcia Usterki w możliwie najkrótszym terminie, licząc od dnia i godziny zgłoszenia Usterki przez Abonenta.
- §14. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek, a także pomoc techniczna następuje:
- a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci Operatora bądź wywołanych działaniem/ zaniechaniem Operatora, z których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b. odpłatnie w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

IX. Rozpatrywanie reklamacji, postępowanie mediacyjne.

- §1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
- §2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.
- §3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
- §4. Reklamacja powinna zawierać:
- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora,
 - f. wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - g. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- §5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
- §6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
- §7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w §4, upoważniony Przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w §4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, zwróca Abonentowi do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa §4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- §8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- §9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a. nazwę Jednostki Operatora i jej adres,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, w tym w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym

- rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823),
- f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 - g. w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- §10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- §11. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
- §12. Przepisu §10 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
- §13. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- §14. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- §15. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w §14, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- §16. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
- §17. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym poprzez skierowanie do niego pozwu przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) lub przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegóły dotyczące proce-

dur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej <http://www.uke.gov.pl/wzory-formularzy-w-sadzie-po-lubownym-1286> oraz na stronie Centrum Informacji Konsumentckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/reklamacje>.

X. Odpowiedzialność Abonenta.

- §1. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Regulaminów Promocji jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
- §2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Operatora do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Operatora odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.
- §3. W szczególności zabronione są następujące działania, za które odpowiedzialność ponosi Abonent:
- naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - umieszczanie w Sieci Operatora bądź sieci Internet niezgodnych z prawem: informacji, danych bądź oprogramowania,
 - przechwytywanie danych od innych użytkowników Sieci Operatora lub Internetu, bądź ingerowanie w ich urządzenia,
 - naruszanie prywatności innych Abonentów Sieci Operatora lub Internetu poprzez ingerowanie w ich systemy operacyjne i zasoby, nawet wtedy gdy nie są one odpowiednio zabezpieczone,
 - używanie nieautoryzowanego Terminala Abonenckiego,
 - umyślne uszkodzenie infrastruktury Sieci Operatora,
 - wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci Operatora, sieci Internet, bądź w urządzeniach innych użytkowników podłączonych do Sieci Operatora,
 - niestosowanie się do poleceń i zaleceń Operatora związanych z przywróceniem poprawnego działania Sieci Operatora. Abonent jest zobowiązany do utrzymywania na Terminalu Abonenckim bezpieczeństwa systemu informatycznego poprzez regularne aktualizacje oprogramowania.
- §4. Zabroniona jest dystrybucja i używanie:
- programów tworzących wirusy komputerowe,
 - programów tzw. 'koni trojańskich',
 - wiadomości, które mają na celu przejęcie kontroli nad innymi hostami,
 - ofert oszukańczych,
 - gróźb,
 - dokuczliwych wiadomości,
 - zniesławienia i oszczerstwa,
 - wysyłanie poczty e-mail 'SPAM'.
- §5. Ryzyko i odpowiedzialność związana z korzystaniem z danych, informacji oraz oprogramowania pozyskiwanego z Internetu, obciąża na zasadzie wyłączności Abonenta.
- §6. Operator zaleca Abonentowi:
- dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, itp.,
 - zainstalowania zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Terminal Abonencki i Sprzęt,
 - stosowania do kont pocztowych, wBOK oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

- §7. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w niniejszym pkt. Regulaminu, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
- §8. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

XI. Odpowiedzialność Operatora, wysokość odszkodowania.

- §1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub postanowień Umowy i jej załączników.
- §2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
- niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
 - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pośrednictwem karty kredytowej oraz z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu,
 - nieprawidłowe funkcjonowanie Terminala Abonenckiego, utratę plików lub inne uszkodzenia Terminala Abonenckiego, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby za które Operator odpowiada lub za pomocą których wykonuje Umowę,
 - informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
 - jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
- §3. Mechaniczne uszkodzenia Sprzętu oraz awarie wynikłe wskutek wadliwego działania Terminala Abonenckiego zostają usunięte na koszt Abonenta, według obowiązującego Cennika.
- §4. Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.
- §5. Ewentualne odszkodowanie lub upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
- §6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w pkt IX Rozpatrywanie reklamacji, postępowanie mediacyjne.

XII. Usługa telefonii. Zasady umieszczania Abonenta w spisie abonentów.

- §1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Operatora lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Operatora nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich usług, jak również domagania się poinformowania przez Operatora lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Operator oferuje co najmniej trzy progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych.

- §2. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają połączenie do sieci Operatora i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
- §3. Operator przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
- §4. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
- §5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora na obszarze:
- o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego – w przypadku numerów geograficznych,
 - na terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych.
- §6. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
- §7. Operator dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za okresy rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Na pisemne żądanie Abonenta szczegółowy wykaz, zawierający powyższe dane, będzie dostarczany także Abonentowi począwszy od okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, aż do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu, o których mowa w niniejszej ustępie Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym jeśli uwzględniona zostanie reklamacja Usługi telekomunikacyjnej opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od konieczności zapłaty opłaty za wykaz.
- §8. Wykaz szczegółowy za bieżący okres rozliczeniowy dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez strony formie np. na adres poczty elektronicznej Abonenta, wraz z Rachunkiem za okres rozliczeniowy, którego dotyczy.
- §9. Umieszczanie danych Abonenta w spisie Abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta, tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imienia Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.

XIII. Postanowienia końcowe.

- §1. Abonent obowiązany jest pisemnie poinformować Operatora o zmianie danych, które są zawarte w Umowie, w terminie 7 dni od zaistnienia zmian.
- §2. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Operator może współpracować z osobami trzecimi.
- §3. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza

co do wiarygodności płatniczej.

§4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 lutego 2015 r. i dotyczy wyłącznie Umów zawartych po tej dacie.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu i informacji w nim zawartych do zapoznania się przed podpisaniem Umowy.

.....

DATA I PODPIS ABONENTA