

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI ART-COM

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG

§1.

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci ART-COM, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zasady świadczenia Usług w sieci ART-COM przez Dostawcę usług.
2. Regulamin jest integralną częścią Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana do świadczenia Usług - oraz po dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę internetową lub Usługę telefonii, a także ewentualnie wybrane przez Abonenta Usługi dodatkowe. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta Pakiety określone są w treści Umowy.
3. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy i cenniki dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów i cenników, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Aktualny Regulamin, Cennik oraz ewentualnie Regulamin Promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w BOK, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego / Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy, przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub na innym Trwałym nośniku) na wskazany przez Zamawiającego / Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. Dostawca usług oferuje Usługi na terenach, na których posiada Sieci umożliwiające świadczenie Usług. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu i lokalizacji.
6. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta, informacje, o których mowa w art. 12 UstPK, będą mu przesyłane w pliku PDF (lub na innym Trwałym nośniku) pocztą elektroniczną przed zawarciem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
7. W przypadku Umowy zawieranej / zmienianej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków / zmienionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami / zmienionymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
8. W przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej / zmiany Umowy w formie elektronicznej:
 - 1) Dostawca usług obsługuje wyłącznie kwalifikowany podpis elektroniczny w formacie PAdES;
 - 2) treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków / zmian warunków Umowy będzie Abonentowi przesyłana w pliku PDF pocztą elektroniczną;
 - 3) do zawarcia / zmiany Umowy konieczne jest złożenie przez Dostawcę usług i Abonenta, na tym samym pliku PDF, kwalifikowanych podpisów elektronicznych;
 - 4) Abonent może zawrzeć / zmienić Umowę, wyłącznie posługując się własnym kwalifikowanym podpisem elektronicznym (podpis musi być przyporządkowany do Abonenta);
 - 5) Dostawca usług nie zapewnia Abonentom kwalifikowanych podpisów elektronicznych, a jeśli chcą oni zawrzeć / zmienić Umowę w formie elektronicznej, muszą we własnym zakresie, w sposób zgodny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, zapewnić sobie dysponowanie odpowiednim podpisem;
 - 6) podpis jest ważny (wywołuje skutki prawne), jeśli jego kwalifikowany certyfikat został wydany przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania i był ważny w momencie składania podpisu. Podpis złożony w okresie zawieszenia certyfikatu wykorzystywanego do jego weryfikacji, nie wywołuje skutków prawnych.

§2.

Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Dostawcą usług,
2. **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach,
3. **Awaria** - techniczna wada Sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług,
4. **Biuro Obsługi Klienta / BOK** - jednostka Dostawcy usług przeznaczona do kontaktów z Abonentem, znajdująca się pod adresem siedziby Dostawcy usług,
5. **Cennik** - cennik Usług, stanowiący zestawienie cen za Usługi,
6. **Dostawca usług** – ART-COM sp. z o. o. z siedzibą w Jaworznie, adres siedziby: ul. Grunwaldzka 120, 43-600 Jaworzno, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000307130, REGON 240930368, NIP 6321955036,

- o kapitale zakładowym 50.000 zł, tel. +48 32 745 45 45, www.artcom.pl, adres e-mail: bok@artcom.pl,
7. **Forma gotówkowa** – znaki pieniężne emitowane przez Narodowy Bank Polski w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze,
 8. **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie dostępu do Sieci oraz umożliwienie korzystania z Usług,
 9. **Konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, zawierający Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową,
 10. **Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową znajduje się Zakończenie sieci,
 11. **Numer klienta** - unikalny identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków, przekazywany Abonentowi przy zawieraniu Umowy,
 12. **Numer telefoniczny** – numer telefoniczny nadany Abonentowi korzystającemu z Usługi telefonii przez Dostawcę usług lub przeniesiony od innego operatora w związku ze zmianą dostawcy usług, określony w Umowie;
 13. **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług,
 14. **Pakiet** – wariant Usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku lub Regulaminie Promocji. Pakiet może się składać z grupy Usług,
 15. **Panel Obsługi Klienta / Panel** - część serwisu internetowego Dostawcy usług, dostępna pod adresem panel.jawnet.pl, w której Abonent - po podaniu przydzielonego Numeru klienta i hasła ma możliwość dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą oraz uzyskiwania informacji o Usłudze, płatnościach i warunkach Umowy, otrzymywania informacji o zaległościach w płatnościach, a także otrzymywania propozycji zmian warunków Umowy, jeśli złożył takie żądanie Dostawcy usług. Ponadto, za pośrednictwem Panelu mogą być wysyłane przez Dostawcę usług wezwania do zapłaty zaległych opłat oraz wezwania do zaniechania ewentualnych, innych naruszeń warunków umownych. Abonent powinien zachować w poufności dane służące mu do logowania się do Panelu,
 16. **PAdES** - PDF Advanced Electronic Signature, format podpisu elektronicznego,
 17. **Przedsiębiorca-konsument** – Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, niebędący Konsumentem,
 18. **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, osoba zawierająca Umowę z Abonentem w BOK. Przedstawicielem jest także osoba wykonująca Instalację w Lokalu,
 19. **Rachunek** - dokument, w tym faktura, także elektroniczna, zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu, Cennika lub Regulaminu Promocji, wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z przepisami prawa oraz warunkami Umowy. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, generowany każdego drugiego dnia miesiąca, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej,
 20. **Regulamin Promocji** - dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług,
 21. **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi,
 22. **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki, epidemie,
 23. **Sprzęt** - urządzenia techniczne stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową, których przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone Protokołem Uruchomienia Usługi bądź w odrębnej umowie,
 24. **Strony** – Abonent i Dostawca usług,
 25. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF,
 26. **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, Zakończenia sieci i świadczenie Abonentowi Usług w Lokalu,
 27. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, zgodnie z którą Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków umownych, a w szczególności do uiszczania opłat za świadczone Usługi,
 28. **Urządzenia** – komputer, telefon lub inne urządzenia zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będące własnością Abonenta,
 29. **Usługa** – Usługa internetowa, Usługa telefonii lub Usługa dodatkowa,
 30. **Usługa dodatkowa** – usługi towarzyszące Usłudze internetowej lub Usłudze telefonii, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług,
 31. **Usługa internetowa** - usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet,
 32. **Usługa telefonii** - usługa telekomunikacyjna pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, 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,

33. **Usługi Premium Rate** – usługi o podwyższonej opłacie, czyli usługi telekomunikacyjne z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot niż Dostawca usług,
34. **Usterka** - techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usług określonych w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z nich,
35. **UstPK** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
36. **UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne,
37. **Zakończenie sieci** - sieć telekomunikacyjna, znajdująca się w Lokalu, zakończona gniazdem lub wtykiem, umożliwiającą podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług,
38. **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

ROZDZIAŁ II ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI

§3.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może być zawarta:
 - 1) w BOK,
 - 2) poza BOK, przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron,
 - 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
1. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą-konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia (z tym że, w przypadku Umowy zawartej poza BOK podczas nieumówionej wizyty Przedstawiciela w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta / Przedsiębiorcy-konsumenta albo wycieczki zorganizowanej przez Dostawcę usług, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie Umów z Konsumentami / Przedsiębiorcami-konsumentami, termin odstąpienia od Umowy wynosi 30 dni), składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w BOK lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług, przy czym nadanie listu w powyższym, 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent obowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt lub zapłacić jego równowartość zgodnie z Cennikiem, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług 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 Dostawca usług 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.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 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 Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych).
3. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający jest obowiązany przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający posiadanie Tytułu prawnego do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której taki tytuł przysługuje.
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie na adres BOK lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, lub Panelu.
5. W ramach Usługi Abonent otrzymuje Numer klienta.

§4.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - 1) nazwisko i imię,
 - 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - 3) numer ewidencyjny PESEL (jeżeli go posiada) albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
 - 4) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - 5) adres poczty elektronicznej.

1. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
2. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
1. Dostawcy usług przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub żądania jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – np. poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli:
 - 1) dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej,
 - 2) Zamawiającego i Dostawcę usług łączyła już uprzednio Umowa i została ona rozwiązana z winy Zamawiającego,
 - 3) Zamawiający jest dłużnikiem Dostawcy usług z jakiegokolwiek tytułu.
1. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od autoryzacji Abonenta, wedle następującej procedury:
 - 1) w formie potwierdzenia tożsamości Abonenta przez Przedstawiciela podczas Instalacji lub przez Przedstawiciela podczas wizyty Abonenta w BOK – poprzez potwierdzenie zgodności danych podanych przez Abonenta w Umowie:
 - a) w przypadku osoby fizycznej – z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość;
 - b) w przypadku innego podmiotu – z danymi zawartymi we właściwym rejestrze;
 - 1) w przypadku Umowy zawieranej w formie elektronicznej – przez potwierdzenie tożsamości Abonenta drogą elektroniczną przy wykorzystaniu danych weryfikowanych za pomocą kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego.

ROZDZIAŁ III

SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY, USŁUGI DODATKOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI, INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

§5.

1. Zawierając Umowę, która wymaga przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usług), do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego, pełnoletnia osoba, w tym umocowana do podpisania Protokołu Uruchomienia Usługi.
2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcjami, udzielonymi mu przy wykonywaniu Instalacji. Sprzęt - zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania - pozostaje własnością Dostawcy usług, chyba że co innego wynika z Umowy bądź odrębnej umowy zawartej przez Dostawcę usług z Abonentem.
4. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
5. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga odrębnej zgody Dostawcy usług, chyba że wynika ze zmiany Umowy.
6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
7. Abonent:
 - 1) powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia sieci w Lokalu oraz usuwanie Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 3 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli;
 - 2) w przypadku Awarii lub Usterki powinien udostępnić Lokal, celem ich usunięcia, niezwłocznie od zawiadomienia.
1. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Dostawca usług w ramach Instalacji zapewnia podłączenie Lokalu Abonenta do Sieci, jeśli jest ono wymagane do świadczenia Usług – wówczas Sieć (w tym przyłącze telekomunikacyjne) wraz z Zakończeniem sieci stanowią własność Dostawcy usług bądź są w posiadaniu Dostawcy usług na podstawie innego tytułu prawnego.
2. Urządzenia podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności).
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też kontrolowanie pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
4. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania

energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej innej niż światłowodowa, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

§6.

1. Dostawca usług świadczy Usługi zgodnie z zawartą Umową (w tym jej załącznikami), z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto, Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu, określonymi w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych).
2. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Abonent może ponadto zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług pod całodobowym numerem telefonu: +48 32 745 45 45 oraz e-mailem na adres bok@artcom.pl.
3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie i Umowie.
4. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy, wyłącznie w przypadku świadczenia Usługi telefonii. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem lub braku spełnienia przez łącze internetowe tego dostawcy niezbędnych parametrów. O minimalnych parametrach niezbędnych do korzystania z Usługi telefonii w sieci innego dostawcy usług Dostawca usług informuje Abonenta na jego wniosek pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem korespondencji e-mail.
5. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia sieci. Zmiana adresu Zakończenia sieci wymaga zmiany Umowy.
6. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług 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.

1. Zamówienia na Pakiety, Usługi dodatkowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
 - 1) telefonicznie,
 - 2) pisemnie,
 - 3) osobiście w BOK,
 - 4) za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta,
 - 5) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
1. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówienia.
2. Zmiana lub dodanie Usługi dodatkowej, Pakietu lub dodatkowej opcji Usług następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem że, jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy, np. poprzez ich Aktywację / dezaktywację w Panelu Obsługi Klienta. Informacja o Usługach dodatkowych, których Aktywacja / dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług oraz zostanie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.
3. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym Pakiecie, względnie dodanie / usunięcie Usług dodatkowych lub dodatkowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług dodatkowych, których Aktywacja / dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz zostaną przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów / Usług dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub regulaminom dodatkowym, które mogą wprowadzać regulacje odrębne do tych, o których stanowi niniejszy paragraf, i może wiązać się z zapłatą za Aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminie Promocji lub w regulaminach dodatkowych.
4. Abonent, zalegający z płatnościami na rzecz Dostawcy usług lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy, może skorzystać z wybranych Pakietów / Usługi dodatkowej / dodatkowej opcji Usługi po uprzednim uregulowaniu wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy usług.

ROZDZIAŁ IV

USŁUGA TELEFONII, ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW

§8.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie lub aneksie do Umowy jako adres Zakończenia sieci. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. Dodatkowo, z uwagi na ryzyko niedostępności lub nienależytej jakości połączeń, Dostawca usług nie zaleca uruchamiania Usługi telefonii na internetowych łączach radiowych.
2. Na żądanie Abonenta Dostawca usług jest zobowiązany do:
 - 1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług Premium Rate lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - 2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów Usług Premium Rate lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - 3) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi Premium Rate albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług Premium Rate, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
1. Dostawca usług nieodpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla Usług Premium Rate dla każdego Okresu Rozliczeniowego, po osiągnięciu którego Dostawca usług będzie zobowiązany do:
 - 1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego;
 - 2) nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery Usług Premium Rate oraz połączeń przychodzących z takich numerów (chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta).
1. Abonent może wybrać jeden z czterech progów kwotowych:
 - 1) 0,00 zł;
 - 2) 35,00 zł;
 - 3) 100,00 zł;
 - 4) 200,00 zł.
1. Jeżeli Abonent nie wskaże Dostawcy usług progu kwotowego, nastąpi automatyczne przydzielenie Abonentowi progu kwotowego w wysokości 35,00 zł dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
2. Po osiągnięciu wskazanego przez Abonenta progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery Usług Premium Rate i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym będzie możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
3. Abonent nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie się do sieci Dostawcy usług 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.
4. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie Numer telefoniczny, chyba że Umowa dotyczy przeniesienia Numeru telefonicznego z sieci innego operatora.
5. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer telefoniczny może być zmieniony przez Dostawcę usług na wniosek Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
6. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent wykorzystujący przydzielony Numer telefoniczny należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru telefonicznego w ramach istniejącej Sieci na:
 - 1) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
 - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
1. Abonent wykorzystujący przydzielony Numer telefoniczny należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
 - 1) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych,
 - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
1. Prawo do przeniesienia Numeru telefonicznego do istniejącej sieci innego operatora, o którym mowa w ust. 11, Abonent zachowuje także po rozwiązaniu Umowy, przez okres jednego miesiąca od dnia rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się prawa do przeniesienia Numeru telefonicznego po rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
2. Żądając przeniesienia przydzielonego Numeru telefonicznego na podstawie ust. 11, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy (w przypadku Umowy zawartej na warunkach promocyjnych).
3. Przeniesienie Numeru telefonicznego, o którym mowa w ust. 11, powinno nastąpić w ciągu jednego dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako

- dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 14 ust. 4 Regulaminu.
4. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W wykazie Dostawca usług informuje Abonenta o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 64a UstPT.
 5. Dostawca usług na wniosek Abonenta dostarcza Abonentowi:
 - 1) w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku przez Abonenta - szczegółowy wykaz wykonanych Usług za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie;
 - 2) szczegółowy wykaz wykonanych Usług, począwszy od Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył żądanie, aż do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu- z czego, szczegółowy wykaz wykonanych Usług 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. Za wydanie Abonentowi szczegółowego wykazu, o którym mowa w niniejszej ustępie, Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku, przy czym - jeśli uwzględniona zostanie reklamacja dotycząca Usługi telefonii - opłata podlega zwrotowi za ten wykaz, w którym ujęta została Usługa podlegająca reklamacji. Samo wniesienie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go z konieczności zapłaty opłaty za wykaz.
 1. Umieszczenie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie abonentów prowadzonym przez Dostawcę usług odbywa się za jego zgodą, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do:
 - 1) Numeru telefonicznego lub znaku identyfikującego Abonenta;
 - 2) nazwiska i imion Abonenta;
 - 3) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.

ROZDZIAŁ V USŁUGA INTERNETOWA

§9.

1. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
2. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
3. Usługa internetowa jest świadczona zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu, wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie lub w Cenniku.
4. Niezachowanie parametrów dotyczących prędkości Usługi internetowej stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Regulaminie.
5. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
6. Dostawca usług wykonuje Aktywację Usługi internetowej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie jednego dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym operatorem dostępu do sieci Internet.
7. W przypadku rozwiązania Umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
8. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 6 i 7 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
9. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
10. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 5-9 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

ROZDZIAŁ VI OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSÓB DOKONYWANIA PŁATNOŚCI

§10.

1. Wysokość opłat za Usługi oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych, a także mogą być one zawarte w Umowie.
2. Wszystkie opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku, które będą nie krótsze niż 14 dni od wystawienia Rachunku, w drodze przelewu bankowego (na indywidualny rachunek bankowy przydzielony Abonentowi i wskazany na Rachunku) lub w Formie gotówkowej w BOK.
3. Abonent uiszcza opłatę abonamentową, bez uprzedniego wezwania, z góry do 16. dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługi są świadczone.
4. Koszty usług serwisowych są podane w Cenniku.

5. W przypadku gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej Dostawcy usług opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni miesiąca, w których Usługa była świadczona.
6. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem Panelu lub indywidualnego adresu poczty elektronicznej Abonenta, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
7. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą z dołu na podstawie faktury w terminie 7 dni.
8. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

ROZDZIAŁ VII ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, SPOSOBY KONTAKTOWANIA SIĘ Z PODMIOTAMI, KTÓRE ŚWIADCZĄ USŁUGI SERWISOWE

§11.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - 1) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci, umożliwiające utrzymanie Sieci w należyłym stanie,
 - 2) naprawianie Awarii i Usterek,
 - 3) techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek i usuwaniu Awarii, a razie konieczności wizytę ekipy technicznej,
 - 4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę usług,
 - 5) rozpatrywanie reklamacji,
 - 6) obsługę w BOK,
 - 7) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem Panelu.
1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod całodobowym numerem telefonu Dostawcy usług, e-mailem, poprzez Panel Obsługi Klienta oraz osobiście w BOK.
2. Usunięcie Awarii i Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 7 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce / Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Dostawca usług niezwłocznie poinformuje Abonenta, wskazując planowany termin usunięcia Usterki lub Awarii.
3. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także inna pomoc techniczna, następuje:
 - 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci bądź wywołanych działaniem / zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
 - 2) odpłatnie - w przypadkach innych niż określone w punkcie 1 powyżej, w szczególności w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu lub korzystania z Usług niezgodnie z Umową, w szczególności z jej załącznikami lub instrukcją postępowania ze Sprzętem.

ROZDZIAŁ VIII

ZWROT SPRZĘTU, OPŁATY NALEŻNE W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSOBY PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI

§12.

1. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, jak również odstąpienia przez Abonenta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą-konsumentem od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego Sprzętu w BOK (w godzinach jego pracy podanych na stronie internetowej Dostawcy usług) niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia obowiązku zwrotu Sprzętu, niezależnie od uprawnień zawartego w § 3 ust. 3 Regulaminu (które dotyczy przypadku odstąpienia od Umowy), Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu w dodatkowym terminie, a po bezskutecznym upływie terminu, może żądać od Abonenta zapłaty równowartości Sprzętu.
3. W razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług może obciążyć Abonenta kosztami naprawy Sprzętu, a w przypadku braku możliwości naprawienia Sprzętu, równowartością Sprzętu.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym uszkodzonego lub – w przypadku odstąpienia od Umowy - zużytego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
5. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług 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. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne

urządzenie końcowe.

6. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z § 3 ust. 4 Regulaminu.

§13.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

ROZDZIAŁ IX ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMIN JEGO WYPŁATY, ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIIONEGO SPRZĘTU

§14.

1. Z zastrzeżeniem § 14 ust. 2 Regulaminu, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa i Umowie (w tym w załącznikach do niej), chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub warunków Umowy, w tym jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
 - 2) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia, chyba że sam, lub osoby z pomocą których świadczy Usługi, spowodowały wadliwość,
 - 3) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet,
 - 4) korzystanie przez Abonenta z Usług Premium Rate,
 - 5) utratę danych lub blokadę usług internetowych, będących następstwem rozpowszechniania wirusa komputerowego, jeśli nie został on wprowadzony do Sieci przez Dostawcę usług,
 - 6) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
 - 7) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu.
1. Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
2. Z zastrzeżeniem § 14 ust. 1-2 Regulaminu:
 - 1) w razie przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie (w tym w jej załącznikach) poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania, obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za daną Usługę, za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej przerwą / pogorszeniem jakości. Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody;
 - 2) w przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 8 ust. 11 Regulaminu, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu Numeru telefonicznego nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie;
 - 3) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 9 ust. 5-8 Regulaminu, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
 - a) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;
 - b) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
1. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie opłaty abonamentowej lub wypłatę odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w § 16-18 Regulaminu.
2. Odszkodowanie bądź proporcjonalny zwrot opłaty abonamentowej są płatne w ciągu 30 od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, a na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat wobec Dostawcy usług.

§15.

1. Abonent – niezależnie od innych obowiązków określonych w Umowie, w tym w jej załącznikach - jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, w tym jej załączników, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.

2. Abonent zobowiązuje się używać udostępnionego Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
3. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług poza Lokal bez zgody Dostawcy usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności. Naruszenie tych obowiązków jest traktowane jako rażące naruszenie warunków Umowy, skutkujące możliwością rozwiązania Umowy (lub zawieszenia jej wykonania) w trybie natychmiastowym. Niezależnie od powyższego, Abonent może ponosić wobec Dostawcy usług odpowiedzialność odszkodowawczą.
4. Abonent zobowiązuje się do:
 - 1) nie naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - 2) nie rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
 - 3) nie podejmowania działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hackerstwo, skanowanie),
 - 4) nie dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - 5) nie rozpowszechniania wirusów komputerowych,
 - 6) nie rozpowszechniania informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. spamming),
 - 7) nie korzystania z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług,
 - 8) nie udostępniania powierzonego mu Sprzętu osobom trzecim, chyba że dokonał jego zakupu od Dostawcy usług na podstawie odrębnej umowy.
1. Abonent zobowiązany jest nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu lub w sieci innego operatora oraz nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Dostawcy usług lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług.
2. Abonent zobowiązany jest do ochrony oraz nieudostępniania osobom trzecim haseł związanych z korzystaniem z Usług, w tym np. hasła do Panelu.
3. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego, itp.;
 - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt, przy czym powyższe nie jest wymagane na Zakończeniu sieci, gdy Abonent zostaje podłączony do Sieci w technologii światłowodowej, która uniemożliwia powstanie przepięcia od strony Zakończenia sieci;
 - 3) stosowanie do kont pocztowych, Panelu 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.

ROZDZIAŁ IX POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE ORAZ POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

§16.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług 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 BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie - podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej - pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) Numer klienta nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - 6) 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 wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
1. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK w formie pisemnej lub ustnie, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub drogą elektroniczną przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia jej przyjęcia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji, chyba że w tym terminie

udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację.

2. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta:

- 1) ustnie albo w formie pisemnej, osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK - nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Przedstawiciel, 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;
- 2) w inny sposób - nie spełnia warunków określonych w ust. 4, BOK rozpatrujący reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta 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 w ust. 4 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§17.

1. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę BOK i jego adres;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) 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;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, także o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UstPT;
 - 6) dane identyfikujące Przedstawiciela z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
 - 7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części - uzasadnienie faktyczne i prawne. W takim przypadku, jeśli odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze, powinna zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§18.

1. Z zastrzeżeniem § 18 ust. 2 i 3 Regulaminu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie wiadomości e-mail na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta, środka komunikacji elektronicznej.
3. Postanowienia § 18 ust. 1 Regulaminu nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację 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, Dostawca usług 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.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź 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.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o której mowa w § 18 ust. 5 Regulaminu, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług 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.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować

sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej, lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, ma on także prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 UstPT. Postępowanie w trybie art. 109 UstPT jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej, dostępnej pod adresem <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

ROZDZIAŁ XI POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§19.

1. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi pod warunkiem istnienia możliwości technicznych do świadczenia Usługi w miejscu, w którym Usługa ma być świadczona po zmianie. Za zmianę miejsca świadczenia Usług Dostawca usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług oraz pozytywnej weryfikacji finansowej osoby mającej wejść w prawa i obowiązki Abonenta.
3. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
4. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie lub innych załącznikach do Umowy, zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności UstPT, UstPK oraz Kodeksu cywilnego.
5. O ile Umowa, Cenniki, Regulaminy Promocji bądź inne załączniki do Umowy nie stanowią wyraźnie inaczej, pojęcia użyte w nich z dużej litery mają znaczenie nadane im w Regulaminie.
6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 6 października 2023 roku.

Data podpisania

Czytelny podpis Abonenta