

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI ART-COM PRZEZ ART-COM SP. Z O. O. Z SIEDZIBĄ W JAWORZNIE PRZY UL. GRUNWALDZKIEJ 120

ROZDZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci ART-COM, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do Internetu oraz świadczenie Usługi telefonii oraz Usługi transmisji danych w sieci ART-COM przez ART-COM Sp. z o.o. z siedzibą w Jaworznie (43-600) przy ul. Grunwaldzkiej 120. Regulamin jest nierozłączną częścią zawieranej z Klientami Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. 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 niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
2. Aktualny Regulamin, Cennik, oraz ewentualnie Regulamin promocji jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Abonenta mogą one zostać mu przesłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej przed zawarciem Umowy, bądź przed zmianą warunków Umowy.

§2

Określone w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

1. Abonent – osoba, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług,
2. Biuro Obsługi Klienta/BOK – jednostka Dostawcy usług przeznaczona do kontaktów z Abonentem, znajdująca się w siedzibie Dostawcy usług,
3. Cennik – cennik usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług w zależności od wybranej taryfy, opcji lub promocji, stanowiące integralną część Umowy,
4. Dostawca usług – ART-COM Sp. z o. o. z siedzibą w Jaworznie (43-600) przy ul. Grunwaldzkiej 120, świadcząca Usługi w zakresie dostępu do Internetu, transmisji danych oraz telefonii,
5. Panel Obsługi Klienta/ Panel – część serwisu internetowego Dostawcy usług dostępny pod adresem panel.jawnet.pl, w której Abonent po podaniu przydzielonego numeru identyfikacyjnego i hasła ma możliwość dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługami oraz uzyskiwania informacji o Usłudze, płatnościach i warunkach Umowy, otrzymania informacji o zaległościach w płatnościach, a także otrzymywania 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,
6. Instalacja – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług oraz umożliwienie korzystania z Usług (dostępu do Internetu, telefonii i transmisji danych),
7. Lokal – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową znajduje się Zakończenie sieci,
8. Numer klienta – unikalny identyfikator Abonenta, składający się z ciągu znaków, przekazywany Abonentowi przy zawarciu Umowy,
9. Przedstawiciel – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz osoba zawierająca Umowę z Abonentem w Biurze Obsługi Klienta. Przedstawicielem jest także osoba wykonująca Instalację w Lokalu,
10. Rachunek – dokument, w tym faktura, także elektroniczna, zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu, Cennika, 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,
11. Regulamin Promocji – dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług,
12. Siła wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki,
13. Sprzęt – urządzenia techniczne oraz Zakończenie sieci stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową, których przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone Protokołem Uruchomienia Usługi, bądź w odrębnej umowie,
14. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej 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,
15. 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,
16. Usługa – usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet oraz Usługa telefonii i Usługa transmisji danych,
17. Usługa internetowa- usługa stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet,
18. 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,
19. Usługa transmisji danych – usługa przesyłu danych w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
20. Usterka – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, lub uniemożliwiająca korzystanie z nich,
21. Zakończenie sieci – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem, umożliwiającą podłączenie Urządzeń do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu i korzystanie z Usług,
22. 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

§3

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na czas określony lub nieokreślony.
2. Umowa może być zawarta:
 - a) w Biurze Obsługi Klienta,
 - b) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług,
 - c) na odległość, tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy Umowy bez jednoczesnej obecności Abonenta lub osoby reprezentującej Abonenta i upoważnionego Przedstawiciela.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 10 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w Biurze Obsługi Klienta lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług, przy czym nadanie listu w powyższym 10-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent obowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt lub zapłacić jego równowartość zgodnie z Cennikiem.
4. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający jest obowiązany przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu, bądź zgodę na Instalację osoby, której taki tytuł przysługuje.
5. 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.

§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:
 - a) nazwisko i imiona,
 - b) imiona rodziców,
 - c) miejsce i data urodzenia,
 - d) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - 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 obywatelem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego- numer paszportu lub karty pobytu,
 - g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy.
2. 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.
3. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - b) 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*, przy czym Dostawca obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
4. Dostawcy Usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądania jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe- poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy- jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczych, o którym mowa powyżej.

ROZDZIAŁ III
USŁUGI

§5

1. Dostawca usług zobowiązuje się do dostarczenia Abonentowi, z wykorzystaniem Urządzeń własnych Abonenta oraz Sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług, sygnału sieci Internet, Usługi transmisji danych lub/ Usług telefonii. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać, na terenach na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług, a stosownych informacji w tym zakresie udziela BOK Dostawcy usług.
2. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje.

- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcjami, udzielnymi 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.
- W ramach Usługi, Abonent otrzymuje Numer klienta oraz, na jego wniosek może zostać mu przyznany indywidualny adres poczty e-mail, które służyć będą do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian warunków Umowy, zgodnie z jej odrębnymi postanowieniami, otrzymywania faktur elektronicznych jeśli żądała tego Abonent. Abonenci, którzy mieli już zawarte wcześniej umowy z Dostawcą usług i otrzymali indywidualny adres poczty e-mail będą uprawnieni do korzystania z tego adresu w powyższym zakresie, jeżeli zgłosili odpowiednio wnioski zgodnie z warunkami Umowy.
- Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta taryfą lub opcją Usługi.
- Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.
- W trakcie wykonywania Instalacji w Lokalu powinien znajdować się Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba, w tym do podpisania Protokołu Uruchomienia Usługi.
- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępności 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.

ROZDZIAŁ IV USŁUGA TELEFONII

§6

- Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących i przychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług lub obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności oznacza to prawo Abonenta do żądania od Dostawcy usług 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 Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w okresie rozliczeniowym określonego progu kwotowego, przy czym Dostawca usług oferuje co najmniej trzy progi kwotowe, które wynoszą 35, 100 i 200 złotych.
- Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie 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
- Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
- Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaze, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na obszarze:
 - o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego- w przypadku numerów geograficznych,
 - na terenie całego kraju- w przypadku numerów niegeograficznych.
- Dostawca usług 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.
- Dostawca usług 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 którym mowa w niniejszej ustępie Dostawca 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.
- 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.

ROZDZIAŁ V OPŁATY

§7

- Wysokość opłat za Usługi oraz sposób ich naliczania określa Umowa, Cennik lub Regulamin Promocji, jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.
- Wszystkie opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku, które będą nie krótsze niż 14 dni od wystawienia Abonentowi Rachunku, w drodze przelewu bankowego, na indywidualny rachunek bankowy przydzielony Abonentowi i wskazany na Rachunku lub gotówką w Biurze Obsługi Klienta.
- Opóźnienie w płatnościach przekraczające 14 dni, i brak zapłaty pomimo wezwania do zapłaty upoważnia Dostawcę usług do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, w trybie natychmiastowym, bądź do zawieszenia świadczenia Usług.
- Aktualny Cennik oraz koszty usług serwisowych są podane przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług oraz są dostarczane Abonentowi wraz z Umową i na każde jego żądanie.
- Opłata abonamentowa obejmuje opłatę za:
 - dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
 - możliwość korzystania z Usług opisanych w Umowie, wedle parametrów przypisanych dla danej taryfy/opcji,
 - usługę serwisową (z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu),
 - przy Usłudze telefonii- określony dla danej taryfy lub opcji pakiet minut wliczony do abonamentu,
 - przy Usłudze transmisji danych- określony dla danej taryfy pakiet danych wliczony do abonamentu.
- 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.
- 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).
- Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni.
- za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

ROZDZIAŁ VI ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

§8

- W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia: (a) cykliczne przeglądy stanu technicznego sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, umożliwiające należyte świadczenie Usług, (b) naprawianie Usterek, (c) techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek, a także konieczności wizytę ekipy technicznej, (d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, (e) rozpatrywanie reklamacji, (f) BOK.
- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod całodobowym numerem telefonu Dostawcy usług, emailem, poprzez Panel Obsługi Klienta w zakresie informacji o Usługach na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Usunięcie 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, 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.
- Dostawca usług nie odpowiada za Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.
- Naprawa lub wymiana Sprzętu, bądź usuwanie Usterek następuje:
 - nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
 - odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzeń, lub Usterek spowodowanych przez Abonenta, będących następstwem używania Sprzętu lub Urządzeń niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu.

ROZDZIAŁ VII SPOSÓB I TERMIN ROZWIĄZANIA UMOWY, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

§9

- Umowa może być rozwiązana w każdym czasie na mocy porozumienia stron.
- Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej, dotyczącego konieczności zwrotu ulgi, Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożono wypowiedzenie, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn, przede wszystkim określonych poniżej w § 11.
- W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta, ciągu 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. W przypadku naruszenia obowiązku zwrotu Sprzętu, Dostawca usług wywaa Abonenta do zwrotu Sprzętu, a po bezskutecznym upływie terminu może obciążyć Abonenta karą umowną stanowiącą równowartość Sprzętu. Obciążenie karą umowną we wskazanej wysokości nastąpi także w przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji.
- 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.

§10

Umowa wygasa wskutek wykreślenia Abonenta, będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną, z właściwego rejestru lub ewidencji, chyba że na mocy przepisów szczególnych osoba trzecia przejmie wszystkie prawa i obowiązki Abonenta.

§11

- Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy Abonent:
 - pomimo wezwania do zapłaty w terminie 7 dni nadal zalega z zapłatą jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Cennikiem, Regulaminem, Umową o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,

- b) utracił tytuł prawny do Lokalu, lub nie poinformował Dostawcy usług o zmianie miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, pod który powinna być kierowana do niego korespondencja,
- c) udostępniła bez zgody Dostawcy usług sygnał osobie trzeciej lub poza Lokal, którego dotyczy Umowa,
- d) pomimo wezwania do zaprzestania naruszeń używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem, Umową, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępniła go osobom trzecim,
- e) używa jakichkolwiek urządzeń powodujących nadużycie telekomunikacyjne lub zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
- f) pomimo wezwania do zaprzestania nadal narusza inne istotne warunki Umowne, w tym określone w ust. 6 i następujących poniżej
2. Ponowna aktywacja Usług zawieszonych następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.
3. Rozwiązanie Umowy z przyczyn określonych powyżej może być związane z możliwością dochodzenia przez Dostawcę usług zwrotu ulg, na warunkach określonych w § 9 ust. 4. 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.
4. Wezwania do zapłaty lub do zaniechania naruszeń będą wysyłane pocztą, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Panelu Obsługi Klienta.
5. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty.
6. Abonent może na swój wniosek zawiesić korzystanie z Usług przez okres maksymalnie 2 miesięcy w ciągu roku obowiązywania Umowy. Za czasową dezaktywację Abonent zobowiązany będzie do uiszczania jednorazowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Przez okres zawieszenia, o którym mowa w niniejszym ustępie, Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczania opłaty abonamentowej. Warunkiem skorzystania przez Abonenta z możliwości zawieszenia jest brak zaległości z opłatami wynikającymi z Umowy. W przypadkach 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 Panelu Obsługi Klienta lub pocztą elektroniczną bądź w BOK. Zawieszenie będzie skuteczne od początku kolejnego okresu rozliczeniowego.

ROZDZIAŁ VIII ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMIN JEGO WYPŁATY, ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA

§12

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa, Umowie oraz Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub warunków Umowy i jej załączników.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych. Zastrzeżenie to nie wyklucza prawa Abonenta do domagania się zwrotu opłaty abonamentowej w proporcjonalnej wysokości.
3. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. Kara umowna lub 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.
5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
 - b) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia, chyba że sam, lub osoby z pomocą których świadczy Usługi spowodowały wadliwość,
 - c) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet,
 - d) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie.

§13

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, 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 udostępnić Usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług- odpłatnie bądź nieodpłatnie- jakiegokolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępnić Usług poza Lokalem 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 zgodnie z § 11 powyżej. Niezależnie od powyższego, z zastrzeżeniem § 9 ust. 4 Regulaminu, Abonent będzie ponosił wobec Dostawcy usług pełną odpowiedzialność odszkodowawczą.
4. Abonent zobowiązuje się używać udostępnionego Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, a także zobowiązany jest odłączyć Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do sieci za pomocą kablowej linii napowietrznej także ma bezwzględny obowiązek odłączenia kabla sygnałowego od Urządzenia końcowego Abonenta.
5. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) nie naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) nie rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
 - c) nie podejmowania działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hackerstwo, skanowanie),
 - d) nie dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakiegokolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - e) nie rozpowszechniania wirusów komputerowych,
 - f) nie rozpowszechniania informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
 - g) nie korzystania z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług,
 - h) nie udostępniania powierzonego mu Sprzętu osobom trzecim, chyba że dokonał jego zakupu od Dostawcy usług na podstawie odrębnej umowy.
6. Abonent zobowiązany jest nie powodować w jakikolwiek sposób zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług lub innego operatora/dostawcy usług oraz nie podejmować jakiegokolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Dostawcy usług lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usług.
7. Abonent zobowiązany jest do ochrony oraz nieudostępniania osobom trzecim haseł związanych z korzystaniem z Usług, w tym np. hasła do Panelu.

ROZDZIAŁ IX POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE ORAZ POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

§14

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do sieci Dostawcy usług 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. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane do Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną, za pomocą Panelu Obsługi Klienta lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie, jednakże w razie reklamacji telefonicznej Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
 - 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 Klienta nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres wykonania Zakończenia sieci,
 - e) datę zawarcia Umowy oraz jej numer 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 lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Pisemne potwierdzenie Dostawcy usług przyjęcia reklamacji powinno zawierać nazwę, adres oraz numer telefonu Dostawcy usług rozpatrującego reklamację.
6. 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 Dostawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę Dostawcy usług i jego adres,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,
 - 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,
 - f) podpis upoważnionego Przedstawiciela z podaniem zajmowanego przez niego 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.
8. Po wyczerpaniu lub nie skorzystaniu z postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej 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.

ROZDZIAŁ X
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§15

1. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usługi pod warunkiem istnienia możliwości technicznych do świadczenia w tych miejscach Usług przez Dostawcę usług. Za zmianę miejsca świadczenia Usług, za wyjątkiem sytuacji opisanej w § 6, Dostawca usług pobiera opłatę w wysokości opłaty instalacyjnej 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. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.04.2012 roku.

Data podpisania

Czytelny podpis Abonenta