

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Osiedlowa.net, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Telekomunikacyjnej przez Operatora Stowarzyszenie Art-Media z siedzibą w Skawinie, adres 32-050 Skawina, ul. Ogrody 8, KRS 0000314545, REGON 120780114, NIP 944-219-13-49.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem;
 - 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
 - 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci Operatora, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
 - 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – komórka organizacyjna zajmująca się obsługą Abonentów oraz Zamawiających usługi. Kontakt z BOK możliwy jest przez wskazane telefony kontaktowe oraz e-mail.
 - 5) **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora, stanowiący integralną część Umowy;
 - 6) **EBOOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)**- dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym przypadku przesłanie informacji lub udostępniony adres e-mail – bok@osiedlowa.net
 - 7) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Operatora i świadczenia mu Usług;
 - 8) **Lokal** – budynek lub jego część, bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
 - 9) **Numer Abonenta (ID)** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora umożliwiający między innymi rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem;
 - 10) **Ograniczenie usługi:**
 - a) w przypadku usług Internetowych: przez Ograniczenie rozumie się ograniczenie dostępu do każdego rodzaju usług.
 - 11) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca;
 - 12) **Oplata abonamentowa** – opłata za możliwość korzystania ze świadczonych przez Operatora usług telekomunikacyjnych, obowiązująca według Cennika, Umowy lub Regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta w Okresach rozliczeniowych w trakcie obowiązywania Umowy;
 - 13) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
 - 14) **Rabat (Ulga)** - zniżka oznaczona kwotowo lub procentowo od ustalonej ceny danego towaru (Usługi lub Sprzętu).
 - 15) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
 - 15) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;

- 16) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- 17) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 18) **Siła wyższa** – zdarzenie nie zależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki, awarie prądu, uszkodzenie sprzętu z powodu wylądowań elektrycznych lub przepięć w sieci zasilającej, kradzież urządzeń będących własnością Operatora;
- 19) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem, router) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 20) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
- 21) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu i/lub telefonu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem, bądź w formie elektronicznej jeśli przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują taką formę;
- 22) **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy;
- 23) **Usługa/i** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu i/lub telefonii za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Operatora;
- 24) **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatora, obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
- 25) **Windykacja** - proces przed sądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Operatorowi zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;
- 26) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług;
- 27) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę zawarcia Umowy z Operatorem;
- 28) **DHCP** – opis klienta DHCP do IPv4 jest w dokumentacji rfc 2131, do IPv6 jest dostępne w dokumentacji rfc 3315 – dokumentacje rfc dostępne są na stronach internetowych.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. ZAMAWIANIE LUB ZMIANA USŁUG.

§ 2

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana – oraz po dokonaniu Aktywacji w lokalu wskazanym przez Abonenta, świadczy na rzecz Abonenta Usługę tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu lub/i usług transmisji danych, Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników. Zakres oferowanych przez Operatora taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w siedzibie Operatora, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później za żądaniem Abonenta odpłatnie, zgodnie z cennikiem usług dodatkowych.
5. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta (ID), który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, dokonywania zmian w Usłudze.
6. W braku odmiennych zastrzeżeń pojęcia użyte w Umowie Abonenckiej mają znaczenie określone w Regulaminie.
7. Zamówienia na pakiety internetowe, oraz dodatkowe opcje usługi mogą być zgłaszane Operatorowi:
 - a) telefonicznie,
 - b) pisemnie,
 - c) osobiście w biurze obsługi klienta,
 - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu umowy, na wskazany w umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
8. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów i/lub dodatkowych opcji usług.
9. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji usługi następuje poprzez zmianę Umowy o ile warunki promocji na to pozwalają.
10. Świadczenie usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji usługi następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków umowy od dnia rozpoczęcia świadczenia usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego.
11. Zmiana Usług wymaga zmiany Umowy w formie pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie strony.
12. Operator może dokonać zmiany warunków Umowy oraz Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, będącym jej integralną częścią tylko pisemnie. W takim przypadku Operator doręczy Abonentowi bezpłatnie treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian przez Abonenta, Operator traci możliwość żądania od Abonenta proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych mu przez Operatora ulg jeśli umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również

usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

13. Operator może dokonać zmiany Cennika, będącego integralną częścią umowy, pisemnie. W takim przypadku Operator doręczy Abonentowi oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy do dnia poprzedzającego wprowadzenie zmian w życie w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen także o braku możliwości żądania przez Operatora proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

14. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych lub innych zmian wynikających bezpośrednio ze zmian przepisów prawa, Operator dokonuje zmiany warunków umowy poprzez podanie zmian do publicznej wiadomości, za pośrednictwem swojej strony internetowej, lub poczta elektroniczną. W takim przypadku Operator informuje o zakresie zmian, terminie ich wprowadzenia w życie, miejscu udostępnienia treści zmian, o prawie wypowiedzenia umowy, w przypadku braku akceptacji zmian do dnia poprzedzającego wprowadzenie zmian w życie oraz o przysługującym Operatorowi roszczeniu odszkodowawczym, a także o prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg i rabatów, jeśli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia.

15. Oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu Umowy w przypadkach określonych powyżej mają zostać dokonane na piśmie przesłane na adres Operatora lub w formie elektronicznej.

III. JAKOŚĆ USŁUG.

§ 3

1. Operator nieprzerwanie świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa.
2. Określone w umowie przez Operatora parametry techniczne usługi telekomunikacyjnej są na odcinku od przyłącza abonenckiego do routera brzegowego Operatora.
3. Dla łączy bez określonej gwarancji prędkości (CIR), podane w umowie prędkości są maksymalnie możliwymi osiąganymi prędkościami przez Abonenta.
4. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (o ile warunki techniczne tego wymagają), do którego posiada tytuł prawny.
5. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Operatora, przy czym Operator 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 Operator dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej.
6. Określona w umowie „przepływność w IP” dla łączy z gwarancją prędkości oznacza, że użyteczne dane transmitowane na porcie dostępowym do Internetu to pakiety IP (nagłówki i pola danych) wysyłane lub odbierane przez Abonenta. Przepływność w IP mierzona jest pomiędzy lokalizacją Abonenta a węzłem dostępowym Osiedlowa.net, za pomocą programu IPTraf, przy generacji pakietów TCP o długości 1500 bajtów programem Iperf w okresie 5 minut. Za poprawny wynik pomiaru przyjmuje się wartość równą przepływności wykupionej przez Abonenta +/-1%. Jest to jedyny, dopuszczalny przez Operatora oraz Abonenta sposób pomiaru dla tej usługi.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.
8. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia demontażu i natychmiastowego zwrotu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością Operatora w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.
9. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, od poniedziałku do piątku od 9:00-17:00, w nagłych przypadkach kontakt za pomocą poczty elektronicznej na adres bok@osiedlowa.net

10. W przypadku Usług Internetowych Operator zapewnia Abonentowi:

- a) stały dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatora przez okres obowiązywania Umowy,
- b) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z Usługi, wedle parametrów przypisanych do danej taryfy, wybranej w Umowie przez Abonenta,
- c) usługę serwisową, w tym usuwanie Usterek i Awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu.

IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ.

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na czas określony lub nieokreślony.
2. Umowa może zostać zawarta:
 - a) w lokalu Operatora,
 - b) poza lokalem BOK, z upoważnionym Przedstawicielem Operatora,
 - c) na odległość tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy Umowy bez jednoczesnej obecności Abonenta lub osoby reprezentującej Abonenta i upoważnionego Przedstawiciela.
3. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia odpowiednich warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
4. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalacje osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje. W przypadku braku tytułu prawnego do lokalu, o którym mowa w pkt. 4, Abonent oświadcza, że posiada pisemną zgodę od osoby, która taki tytuł prawny posiada
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

§ 5

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - a) nazwisko i imiona,
 - b) miejsce i data urodzenia,
 - c) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - d) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - e) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator 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. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
4. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

5. Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych, dla właściwej odpowiadającej taryfy z cennika usług standardowych, wybranej przez Abonenta.

6. Operator może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy:

- a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy,
- b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Operatorem,
- c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Operatora mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu,
- d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.

7. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucje na wskazany numer rachunku bankowego Operatora w terminie 7 dni od zawarcia Umowy lub w przypadku zażądania w późniejszym czasie przez Operatora wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 6 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Operatora do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 18 Regulaminu.

8. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Operatora.

9. Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Operatora wynikających z Umowy i jej załączników, Operator ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Operator informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Operator zawiadomi Abonenta pisemnie.

10. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy i jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Operatora.

V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZADZEŃ.

§ 6

1. Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Operatora nastąpi nie później niż w ciągu 28 dni od podpisania Umowy lub terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia wykonania przyłączenia do sieci Operatora.

2. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, Abonent wyraża zgodę na Instalację (oznacza to między innymi zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, wykonanie zakończenia sieci) i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

3. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na Protokole wykonania Instalacji i umowie wypożyczenia urządzeń telekomunikacyjnych, przedłożonych przez Przedstawiciela Operatora po wykonaniu Instalacji.

4. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt i jest w gestii Abonenta.

5. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej

wraz z Umową.

6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.

7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.

8. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu oraz umożliwić Operatorowi

dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. Operator nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie lub pocztą elektroniczną na adres podany w Umowie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż trzy dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

W przypadku nieudostępnienia Lokalu przez Abonenta celem usunięcia Awarii lub Usterki, Operatorowi przysługuje prawo odmowy uznania reklamacji.

9. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego zakończenia sieci. Instalacja kolejnych zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku usług dodatkowych.

§ 7

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci muszą spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego zalecenia Operator nie ponosi odpowiedzialności.

4. Urządzenie abonenta na interfejsie którym jest podpięte do sieci Operatora, musi korzystać z automatycznego pobierania adresów IP (klient DHCP).

5. Urządzenie abonenta na interfejsie którym jest podpięte do sieci Operatora, nie może mieć uruchomionego serwera automatycznego nadawania adresów IP (serwer DHCP).

VI. OPŁATY.

§ 8

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.

2. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej za ten okres obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym w stosunku do wszystkich dni miesiąca danego okresu rozliczeniowego.

3. Abonent nie może dokonywać potrąceń ani w stosunku do wynagrodzenia i opłat o których mowa w pkt. 1, ani też zatrzymać urządzeń, do których Operator posiada tytuł prawny.

4. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia limitu dopuszczalnego zadłużenia Abonenta

w stosunku do Operatora.

§ 9

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora w terminie 7 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku lub w Umowie wskazano inny termin.
2. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w Umowie, o ile Abonent nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur na adres podany w Umowie.
3. Za opóźnienia w zapłacie Operator może pobierać od Abonenta odsetki ustawowe.
4. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

VII. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.

§ 10

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego na Rachunku, prowadzone są czynności windykacyjne.
2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Operatorowi odsetki w wysokości określonej w § 9 ust. 3 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
3. Jeżeli Abonent posiada względem Operatora kilka długów, a Abonent dokonując płatności nie wskaże inaczej, Operator może zaliczyć pierwszą dokonaną przez Abonenta wpłatę na poczet najstarszego wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Operator rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującą w szczególności kontakt listowny, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
5. W ramach Windykacji pozasądowej, Operator wysła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym na wskazany w Umowie adres zameldowania Abonenta. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi i/lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Operatora zapłaty za usługi zaległe, oraz zwrotu równowartości udzielonych Abonentowi ulg i rabatów, pomniejszonych proporcjonalnie za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Operatora, w wezwaniu do zapłaty Operator informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Operator wedle uznania, albo korzysta z uprawnień określonych w ust. 6, w tym przechodząc do Windykacji sądowej, bądź wysła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przed sądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.
8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Operator wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Operatorowi ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz

prześle ją Abonentowi listem poleconym na adres zameldowania Abonenta wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.

9. Na poczet należności przypadających Operatorowi zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych 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. Koszt wezwania do zapłaty zostanie określony w Cenniku. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie,

zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji.

10. Na pisemny wniosek Abonenta, Operator w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Operatorem stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Operator podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.

11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Operator podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi - dłużnikowi.

12. Przyznane Operatorowi przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent - dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

§ 11

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, ich niedostosowanie lub ich wady, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
- f) udostępnianie przez Abonenta łącza dostępu do internetu interfejsem bezprzewodowym poza siecią Operatora;

g) za jakiegokolwiek połączenia, również jakość połączeń, poza siecią Operatora będącą własnością Abonenta lub będącą zarządzaną przez Abonenta.

3. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny, Abonent może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii.

4. Upusty w opłacie abonamentowej są płatne w kolejnym okresie rozliczeniowym następującym po pozytywnym rozstrzygnięciu reklamacji. Za termin rozpoczęcia przeliczania upustu liczy się termin zgłoszenia awarii u Operatora. Rozliczenie upustów następuje w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności Operatora z tytułu świadczenia usług na rzecz Abonenta, chyba, że Abonent zwróci się pismem do Operatora o dokonanie przelewu środków pieniężnych na wskazane konto bankowe Abonenta.

5. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje upust w opłacie abonamentowej nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

IX. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

§12

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.

2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Operatora do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Operatora odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.

3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

- a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
- b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
- c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
- e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
- f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
- g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
- h) uruchamianie serwera DHCP

4. Operator zaleca Abonentowi:

- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
- b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
- c) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, 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.

5. W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień §12 art. 3 Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta.

6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

X. USŁUGA SERWISOWA.

§ 13

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:

- a) przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
- b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
- c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
- d) rozpatrywanie reklamacji,

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz pobierać informacje na temat Usług:

- a) ze strony internetowej Operatora,
- b) pod numerem telefonu BOK Operatora wskazanym na stronie internetowej Operatora,
- c) e-mailem na adres podany w Umowie,
- d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia Operatora przez Abonenta o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w terminie dwóch dni roboczych. W takim przypadku Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

5. Jeżeli jest to niezbędne dla zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem Usługi Internetowej, Abonent na żądanie Operatora udzieli wszelkich informacji, w szczególności dotyczących adresu MAC, rodzaju systemu operacyjnego oraz oprogramowania zainstalowanego na komputerze.

6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

- a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
- b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

XI. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

§ 14

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do sieci Operatora lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia dotyczy to także sytuacji opisanej w §10 pkt 9.

2. Reklamacje może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Pełnomocnictwo może być udzielone tylko pisemnie. Pełnomocnik ma obowiązek przedstawić w/w pełnomocnictwo w siedzibie Operatora. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.

3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w formie: pisemnie, mailem na wskazany na

Umowie przez Operatora adres, osobiście lub telefonicznie.

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 Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług;
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora;
- f) wysokość odszkodowania lub innej należności 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 BOK, Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej lub elektronicznej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

§ 15

1. Reklamacja może być złożona w terminie 3 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. Reklamacje złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator w terminie 30 dni powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:

- a) nazwę Operatora 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 Operatora 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.

§ 16

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 mediacyjnym 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.

XII. ROZWIĄZANIE UMOWY, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG.

§ 17

1. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas określony lub nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn, przede wszystkim określonych poniżej w § 18.
2. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi – została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
3. Oświadczenie którejkolwiek ze stron o wypowiedzeniu lub o rozwiązaniu Umowy powinno być złożone na piśmie pod rygorem nieważności. Abonent składa oświadczenie w BOK lub przesyła na adres siedziby Operatora bądź na adres BOK wskazany na stronie internetowej Operatora <http://www.naszasiec.net/>.
4. Wszelkie pisemne oświadczenia lub wezwania wysłane na adres drugiej strony listem poleconym a nie odebrane przez tę stronę, uznaje się za doręczone po upływie 14 dni od dnia awizowania listu u adresata.

§ 18

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:
 - a) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Operatora, spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa,
 - b) niezawinionej przez Operatora zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych
 - c) nieuregulowania w terminie przez Abonenta opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem na rzecz Operatora za świadczone usługi, pomimo upływu terminu 7 dni od dnia wezwania Abonenta przez Operatora do uregulowania zobowiązania. W przypadku nie uregulowania przez Abonenta opłaty za jedną usługę będącą częścią składową zamówionych usług, wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym na wszystkie usługi zamówione przez Abonenta,
 - d) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci,
 - e) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych,
 - f) udostępnił Usługi poza Lokal,
 - g) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Operatora,
 - h) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii,
 - i) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada,
 - j) uruchamia serwer DHCP w sieci Operatora, rozsyła wirusy lub spam, w takim wypadku Operator wzywa Abonenta telefonicznie lub pisemnie do zaprzestania szkodliwej działalności w terminie do 3 dni. Po tym czasie Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym. Do czasu zaprzestania szkodliwej działalności przez Abonenta

- w ostatecznym terminie 3 dni, Operator odpina Abonenta od aktywnej struktury Operatora. W tym czasie Operator pobiera opłaty Abonamentowe,
- k) narusza postanowienia umowy lub regulaminu i nie zaprzestaje tego naruszenia w terminie 3 dni od dnia wezwania telefonicznego lub pisemnego do zaprzestania ich naruszania,
 - l) podania przez Abonenta nieprawdziwych danych w umowie.
2. Abonent może rozwiązać umowę z Operatorem w trybie natychmiastowym w przypadku:
- a) rażącego i zawinionego naruszenia umowy przez Operatora i nie zaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania telefonicznego lub pisemnego,
 - b) naruszenia tajemnicy telekomunikacyjnej.

§ 19

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje przez przesłanie zabezpieczonych urządzeń na adres Operatora, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Operator pisemnie lub telefonicznie wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 20

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.Lipca 2021r.
4. Operator, w celu kontaktu udostępnia kanały elektroniczne w celu kontaktu
nr. kontaktowe – **12-291-02-98, 603-951-100, 666-100-220, e-mail – bok@osiedlowa.net**