



Regulamin świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet przez Cheeloo J. Turczyn i Wspólnicy Sp. jawna w Dębicy

§ 1 Postanowienia ogólne i definicje umowne

- Regulamin określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług, w tym tryb postępowania reklamacyjnego.
- Usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu jest publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - Abonament - opłata uiszczana przez Abonenta z tytułu świadczenia Usługi za Okres Rozliczeniowy w wysokości i na zasadach zgodnych z Umową.
 - Abonent - podmiot, któremu jest świadczona Usługa na podstawie Umowy.
 - Cennik/Zamówienie - "Cennik świadczenia usług", stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy. Cennik zawiera wykaz Pakietów i innych usług świadczonych przez Usługodawcę wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania.
 - Konsument - osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą.
 - Lokal - nieruchomości lub jej część stanowiąca samodzielną funkcjonalnie całość, w której Abonent korzysta z Usługi.
 - Okres Rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca kalendarzowego.
 - Pakiet - określona w Cenniku opcja Usługi Podstawowej wraz ze świadczonymi opcjonalnie Usługami Dodatkowymi.
 - Protokół montażu - "Protokół zdawczo-odbiorczy", stanowiący Załącznik nr 3 do Umowy. Protokół zawiera wykaz Urządzeń oraz termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
 - Regulamin - niniejszy "REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET", stanowiący Załącznik nr 1 do Umowy. Regulamin zawiera w szczególności zakres i warunki wykonywania Usługi, standardowe warunki umowy, zakres obsługi serwisowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
 - Sieć - zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby Usługodawcy, które umożliwiają świadczenie Usługi poprzez nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.
 - Standardowe warunki umowy - zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu określone w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku.
 - Umowa - "UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET" zawarta pomiędzy Usługodawcą a Abonentem wraz z Załącznikami. (Regulaminem, Cennikiem, Protokołem oraz ewentualnie Warunkami Promocji).
 - Urządzenia - wymieniony w Protokole sprzęt wraz z okablowaniem, stanowiący Zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia Usługi.
 - Usługa - usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczona przez Usługodawcę na podstawie Umowy (Usługa Podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez Usługodawcę (Usługi Dodatkowe).
 - Usługodawca - podmiot świadczący Usługę na podstawie Umowy - Cheeloo J. Turczyn i Wspólnicy sp. j., 39-200 Dębica, ul. Paderewskiego 2, NIP: 872-234-20-33.
 - Warunki Promocji - specjalne warunki świadczenia Usługi przyznane Abonentowi, mające pierwszeństwo przed Standardowymi warunkami umowy.
 - Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Usługodawcy.
 - Zamawiający - podmiot wyrażający wolę zawarcia Umowy.
 - Zamówienie - oświadczenie Zamawiającego o woli zawarcia Umowy.
- Usługodawca wykonuje czynności osobiście oraz przez upoważnionych pracowników. Może zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.
- Strony mogą działać poprzez pełnomocników, na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.
- Oświadczenia Abonenta związane z Usługą należy kierować na adres Usługodawcy wskazany w umowie.
- Uprawnienia i obowiązki Abonenta określone w Regulaminie stosuje się odpowiednio do Zamawiającego.

§ 2 Zakres i warunki świadczenia Usługi

- Usługodawca świadczy Usługę Podstawową oraz związane z Usługą Podstawową Usługi Dodatkowe.
- Usługa jest świadczona na obszarze działania Usługodawcy.
- Szczegółowy zakres Usługi świadczonej Abonentowi określa Umowa.
- W ramach Umowy z tytułu świadczonej Usługi Usługodawca zapewnia:
 - usługę Podstawową, zgodnie z wybranym Pakietem.
 - usługi Dodatkowe, w przypadku ich przypisania do wybranego Pakietu.
 - obsługę serwisową.
- Usługę Podstawową stanowi usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu. Usługa ta polega na udostępnieniu stałego, całodobowego połączenia z ogólnosięciową siecią komputerową, łączącą lokalne sieci, korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP.
- Usługi Dodatkowe są związane z Usługą Podstawową i mogą obejmować w szczególności: hosting, publiczny adres IP. Z tytułu świadczenia Usług Dodatkowych Usługodawca może pobierać dodatkową opłatę.
- Obsługa serwisowa obejmuje:
 - instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi w celu rozpoczęcia świadczenia Usług.
 - monitoring Sieci.
 - usuwanie usterek.
 - umożliwienie uzyskania informacji o: dostępnych Usługach świadczonych przez Usługodawcę, stanie Usług w ramach Pakietu, realizacji zamówień Abonenta i zgłoszonych usterek.
 - zgłaszanie reklamacji oraz pomoc techniczna w związku ze świadczoną Usługą.
- Obsługa serwisowa w zakresie wskazanym w § 2 ust. 7 pkt. d i e może być wykonywana w formie telefonicznej, listowej, mailowej, przez panel klienta, BOK lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.
- W ramach Usługi, Abonent otrzymuje na czas trwania Usługi od Usługodawcy konto poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej).
- Abonent zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z Umową i Regulaminem.
- W ramach przyznanego Abonentowi adresu poczty elektronicznej istnieje możliwość ustanowienia bezpłatnego przekierowania przychodzących wiadomości na dowolny adres poczty elektronicznej, podany przez Abonenta.
- Przekierowania, o którym mowa w §2 ust. 11, Abonent dokonuje samodzielnie, poprzez skonfigurowanie przyznanego konta poczty elektronicznej w Internetowym Biurze Obsługi Klienta - <https://ebok.cheeloo.net/>

§ 3 Zamówienie Usługi

- Abonentem może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie Usługi na obszarze działania Usługodawcy, jeżeli nie zachodzą negatywne przesłanki zawarcia Umowy wskazane w Umowie oraz przepisach prawa.
- Zamówienie może zostać złożone w dowolnej formie. Zamówienie złożone w postaci elektronicznej wiąże Zamawiającego, jeżeli Usługodawca niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, potwierdzi jego otrzymanie.
- Usługodawca po otrzymaniu Zamówienia sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usługi.
- Zamawiający jest zobowiązany, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy, okazać na żądanie Usługodawcy tytuł prawny do lokalu. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Urządzeń wymaga przedstawienia pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, pod rygorem odmowy zawarcia Umowy. Obowiązku powyższego nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.
- Usługodawcy przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia umowy, jeżeli:
 - Zamawiający nie dostarczył na żądanie Usługodawcy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy.
 - Brak jest pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Usługodawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. [Nr 81, poz. 530](#)); Usługodawca powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego Usługodawca może wyrazić wolę zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.
 - Zamawiający odmówił podania danych osobowych (w wypadku osoby fizycznej) lub danych identyfikujących (w wypadku podmiotów nie będących osobami fizycznymi), do których podania był obowiązany zgodnie z przepisami prawa.
 - Brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi.
- Usługodawca informuje Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy bądź o odmowie zawarcia Umowy w terminie do 7 dni od otrzymania Zamówienia, chyba że termin nie mógł zostać dochowany z winy Zamawiającego.

§ 4 Zawarcie Umowy

- W ramach Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i warunkach określonych w Umowie, zaś Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do opłacania Abonamentu zgodnie z wybranym Pakietem.
- Usługodawca zawiera Umowę w terminie 7 dni od stwierdzenia możliwości zawarcia Umowy, określając w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
- Umowa może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony.
- W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony minimalnym okresem jej trwania jest okres rozliczeniowy wynoszący jeden miesiąc.

5. Zawarcie Umowy na czas określony może wiązać się z przyznaniem ulg określonych w Umowie lub Warunkach Promocji.
6. Usługodawca może świadczyć Usługę przed podpisaniem Umowy na okres próbny, na ustalonych przez Stronę warunkach, w szczególności w przypadku wątpliwości co do możliwości technicznych świadczenia Usługi. Dla świadczenia Usługi na okres próbny stosuje się, w braku odmiennych ustaleń Stron, odpowiednio postanowienia Regulaminu dla umowy na czas nieokreślony. Zamawiający nie ma obowiązku zawarcia Umowy.

§ 5 Instalacja Urządzeń i rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Usługodawca rozpoczyna świadczenie Usługi w ciągu 21 dni od dnia podpisania Umowy.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi poprzedza instalacja Urządzeń i konfiguracja Usługi przez Usługodawcę, chyba że Strony postanowiły odmiennie.
3. Usługa może być świadczona za pomocą Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy lub Abonenta.
4. Abonent obowiązany jest udostępnić Lokal celem instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi. Udostępniając lokal Abonent zezwala na dokonanie niezbędnych prac, w szczególności takich jak położenie kabla, wykonanie otworów, instalacja uchwytów mocujących, masztu, instalacje modemu, routera, punktu dostępowego.
5. Usługodawca wykona instalację w sposób możliwie najmniej ingerujący w stan techniczny i wizualny lokalu z uwzględnieniem konieczności uzyskania odpowiednich parametrów dla świadczenia Usługi.
6. Abonent lub inna pełnoletnia osoba przez niego umocowana winna być obecna w trakcie instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi.
7. Po dokonaniu instalacji Urządzeń Usługodawca uruchamia Usługę konfigurując w szczególności Urządzenia oraz jednostkę podłączaną do Usługi.
8. Urządzenia będące własnością Abonenta winny posiadać niezbędne certyfikaty i świadectwa stwierdzające dopuszczenie do użytkowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
9. Instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi potwierdza Protokół.

§ 6 Świadczenie Usługi

1. Usługodawca świadczy Usługę przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta opcją.
2. Usługodawca gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 50 %. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej Usługodawcy za pomocą urządzenia serwisowego Usługodawcy podłączonego do Urządzeń Abonenckich w lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 100 Mbit/s. Gwarantowana przepustowość pobierania danych w ramach Usługi w zakresie dostępu do sieci Internet świadczonej drogą radiową wynosi 1 Mbps. Gwarantowana przepustowość określa najmniejszą możliwą przepustowość w chwilach największego obciążenia Sieci, mierzoną przy pobieraniu plików ze strony testowej Usługodawcy.
3. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Usługodawcy, a na wniosek Abonenta są mu udzielane telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Usługodawca zaleca stosowanie odpowiedniego oprogramowania celem ochrony jednostki komputerowej Abonenta oraz zawartych w niej danych.
5. Abonent zobowiązany jest:
 - a. korzystać z Usługi w sposób zgodny z przepisami prawa oraz Umowy, a w szczególności nie naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich oraz nie rozpowszechniać materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa.
 - b. niezwłocznie informować Usługodawcę o awariach i nieprawidłowym działaniu Sieci, w tym Urządzeń oraz udostępnić Lokal w celu ich usunięcia.
 - c. nie udostępniać Usługi poza Lokalem,
 - d. należyście zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwytem przez osoby trzecie.
 - e. nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie Sieci
 - f. nie dokonywać prób ingerencji i przechwytem danych osób trzecich.
 - g. powiadomić Usługodawcę o zmianie danych Abonenta w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a dołączenia nadal skuteczne.
 - h. ponieść koszty związane ze zwykłym użytkowaniem Urządzeń oraz zapewnić prawidłowe warunki i eksploatacja zgodnie z przeznaczeniem i właściwościami, w szczególności wyłączać Urządzenia w przypadku wyładowań atmosferycznych
 - i. nie uruchamiać na komputerze oprogramowania typu proxy bez pisemnej zgody Dostawcy oraz blokować serwisowy protokół ICMP(ping).
1. Usługodawca może zawiesić świadczenie Usługi lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach określonych w Umowie, a w szczególności, jeżeli Abonent:
 - a. narusza obowiązki określone w § 6 ust. 5 pkt. a, c, e, f, i - do czasu zaprzestania naruszeń.
 - b. nie dokonał płatności abonamentu za bieżący okres rozliczeniowy pomimo upływu 5 dni od terminu płatności podanego w umowie.
 - c. podał nieprawdziwe dane przy zawarciu lub w trakcie świadczenia Usługi,
 - d. dokonał naruszenia prywatności innych użytkowników Sieci poprzez wykorzystanie zdobytych w sposób nieuprawniony kodów bezpieczeństwa, hasel i tym podobnych metod,
 - e. podejmował działania na szkodę innych użytkowników sieci, takich jak podszywanie się pod inne osoby, wysyłanie poczty w imieniu innych użytkowników, próby włamywania się na komputery innych użytkowników Sieci bądź serwer sieciowy,
 - f. odsprzedawał usługi internetowe opartych na działaniu Sieci osobom trzecim,
1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania, pod rygorem nieważności, uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy. Ponowna aktywacja Usługi następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.

§ 7 Opłaty

1. Opłaty na rzecz Usługodawcy obejmują Abonament oraz inne opłaty za Usługi ("Opłaty") i są zgodne z Cennikiem. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Cennika, w trybie zgodnym z obowiązującym prawem. Jeżeli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Warunkach Promocji.
2. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną w wysokości określonej w Cenniku, bądź Umowie bądź Warunkach Promocji.
3. Abonent jest obowiązany do terminowego regulowania Opłat.
4. Jeżeli okres świadczenia Usługi jest krótszy od Okresu Rozliczeniowego należna Opłata za ten okres wynosi 1/30 Opłaty za każdy dzień korzystania z Usługi.
5. Opłata jest naliczana od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazanego w Protokole. Jeżeli dzień rozpoczęcia świadczenia przypada w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego należna Opłata ustalana jest zgodnie z § 7 ust. 3.
6. Opłaty z tytułu usług okresowych, w szczególności Abonamentu, są płatne zgodnie z terminem wskazanym na fakturze VAT, oraz na rachunek bankowy Usługodawcy wskazany na fakturze VAT chyba, że Strony odmiennie ustaliły sposoby płatności.
7. Za datę uregulowania Opłat uważa się datę wpływu środków na rachunek Usługodawcy lub datę uiszczenia Opłat w punkcie obsługi klienta.
8. W sytuacji opóźnienia płatności Usługodawca może podejmować działania w celu spełnienia świadczenia przez Abonenta. W tym celu może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług lub wykorzystać inne środki komunikacji. Jest także uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
9. Opóźnienie w płatności w zapłacie abonamentu za bieżący okres rozliczeniowy należy do przeliczenia przekraczająca 5 dni spowoduje zawieszenie świadczonej usługi. Powtórne podłączenie do sieci nastąpi po uregulowaniu zaległych opłat.
10. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o nieotrzymaniu faktury za dany Okres Rozliczeniowy.

§ 8 Zmiana, rozwiązanie, wygaśnięcie umowy

1. Zmiany Umowy następują w trybie określonym w Umowie.
2. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Usługodawcy telefonicznie, pisemnie, osobiście w Biurze Obsługi Klienta oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Na złożone zamówienie Usługodawca udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zmian warunków Umowy i/lub Dodatkowych Usług.
4. Okoliczności powodujące rozwiązanie umowy, jej wygaśnięcie oraz zmiany określone są w Umowie.
5. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje się w Biurze Obsługi Klienta w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot następuje na koszt Abonenta.
6. W przypadku naruszenia postanowień ust. 5, jak również w razie zwrócenia sprzętu uszkodzonego Usługodawca wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

§ 9 Odpowiedzialność stron

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach wskazanych w Umowie.
2. Dochodzenie przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych i zwrotów określonych w Umowie odbywa się na zasadach ogólnych.
3. Jeżeli Abonent przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osoby trzeciej, korzystającej z Usługi świadczonej na jego rzecz, jak za działania własne.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:
 - a. przekazywania, uzyskiwania, gromadzenia i udostępniania treści z wykorzystaniem Usługi. Usługodawca nie prowadzi kontroli treści, chyba że obowiązki takie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów. Usługodawca nie odpowiada za jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane lub publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
 - b. awarii oprogramowania i Urządzeń Abonenta spowodowanej przez złośliwe oprogramowanie (tzw. wirusy, konie trojańskie i inne) lub zdalną ingerencję osób trzecich.
 - c. utraty danych lub ich przechwytem przez osoby trzecie w trakcie korzystania z Usługi. W szczególności Usługodawca nie odpowiada za płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet, za pomocą karty kredytowej lub wykorzystaniem innych mediów elektronicznych.
 - d. udostępnienia przez Abonenta osobom trzecim poufnych danych niezbędnych dla korzystania z Usługi.
 - e. wadliwej konfiguracji połączenia sieciowego jednostki komputerowej Abonenta.
 - f. stosowania niewłaściwego lub nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania.
 - g. wadliwego użytkowania urządzeń, (wyłączenie, odłączenie, re konfiguracja lub reset Urządzeń).
 - h. uszkodzenia Sieci lub Urządzeń Abonenta na skutek siły wyższej.
 - i. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi zgodnego z Umową.
 - j. braku możliwości korzystania lub ograniczenia Usługi na skutek decyzji władz państwowych lub samorządowych.
1. Za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca, Abonentowi przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy, chyba że, usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
2. Niezależnie od kary umownej Abonentowi przysługuje prawo żądania zwrotu 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca.
3. Abonent ma prawo żądać kary umownej z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług w wysokości 1/30 Opłaty za wybrany Pakiet, lecz nie więcej niż wysokość jednodniowej Opłaty.

4. Usługodawca może obciążyć Abonenta kosztami Urządzeń Usługodawcy, ich naprawy, wymiany lub instalacji, jeżeli Abonent:
 - a. ingerował w Urządzenia dokonując samowolnych napraw lub przeróbek.
 - b. naruszył plomby gwarancyjne.
 - c. świadomie zniszczył lub uszkodził mechanicznie Urządzenia.
 - d. dokonywał zmian oprogramowania Urządzeń.
 - e. użytkował Urządzenia w warunkach niezgodnych z instrukcją obsługi.
 - f. posiada urządzenie po okresie gwarancyjnym
1. Abonent ponosi odpowiedzialność za niezwrócenie w wymaganym terminie Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy. Odpowiedzialność jest ograniczona do wartości Urządzeń wskazanej w Protokole. W przypadku uszkodzenia lub częściowego zwrotu Urządzeń odpowiedzialność Abonenta zmniejsza się proporcjonalnie do zakresu uszkodzeń lub częściowego zwrotu Urządzeń.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w Lokalu będące normalnym następstwem instalacji Urządzeń i korzystania z Usługi. Nie jest również zobowiązany do ich usunięcia po zakończeniu trwania Umowy.
3. Usługodawcy przysługuje roszczenie o zwrot przyznaných ulg w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Usługodawcę z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie. Usługodawcy przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie z tego tytułu nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
4. Wypłata kar umownych oraz zwrotów następuje w trybie postępowania reklamacyjnego, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
5. Zmiana odpowiednio firmy Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, dowodu osobistego, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, Abonenta stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Usługodawcy i nie wymagają sporządzania aneksu do Umowy.
6. Usługodawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Usługodawcy. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 10 Zasady i tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Abonent może złożyć reklamacje pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym droga elektroniczna, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, pracownik Usługodawcy lub osoba upoważniona przez Usługodawcę przyjmująca reklamacje potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Usługodawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Usługodawca określa nazwę, adres i numer telefonu jednostki Usługodawcy, rozpatrującej reklamacje.
5. 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 albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
6. Reklamacje złożone po upływie terminu, o którym mowa w § 10 ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta.
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu.
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamacje.
 - d. numer umowy na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Usługodawcę lub adres zakończenia łąca.
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty.
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w § 10 ust. 7 pkt. f.
 - h. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w § 10 ust. 7, za wyjątkiem § 10 ust. 7 pkt. f, Usługodawca niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie zwraca reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż niezpełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
3. Usługodawca rozpatrujący reklamacje jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
4. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Usługodawca zobowiązany jest uwzględnić:
 - a. prowadzoną przez siebie ewidencje i posiadaną dokumentację,
 - b. dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - c. wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Usługodawcy,
 - d. badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.
1. Usługodawca rozpatrujący reklamacje udziela w formie elektronicznej lub pisemnej odpowiedzi na reklamacje, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
2. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:
 - a. nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamacje,
 - b. powołanie podstawy prawnej,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej 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, w tym w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Ponadto w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Usługodawca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, podpis upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
1. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości i, odpowiedź na reklamacje powinna ponadto:
 - a. zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b. zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Usługodawca wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Usługodawcy, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją
3. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 10 ust. 7 pkt. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Usługodawcy rozpatrująca reklamacje traktuje reklamacje tak, jakby kwota ta była określona.
4. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa, a Usługodawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres strony internetowej www.uke.gov.pl), który jest podmiotem uprawnionym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016.1823). Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, przy czym udział Usługodawcy w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany Usługodawca każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

§ 11 Bezpieczeństwo sieci

1. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łąca, Usługodawca dokonuje pomiaru ruchu w sieci. Usługodawca prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności sieci. Zastosowane procedury mają na celu zapewnienie maksymalnych, możliwych parametrów jakościowych Usługi, jednakże w okresie wdrożenia nowych rozwiązań inwestycyjnych może nastąpić chwilowe pogorszenie jakości świadczonych usług. W sieci stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Usługodawca.
2. Działania, jakie Usługodawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną usługą telekomunikacyjną, Usługodawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług telekomunikacyjnej.
4. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Usługodawca jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Usługodawca uprawniony jest do:
 - a) informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych;
 - b) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych na zakończeniu sieci telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;

- c) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach;
 - d) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych;
 - e) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.
5. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa wyżej w ust. 4 . b) może w szczególności polegać na:
- a) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
 - b) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
6. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
7. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych Usługodawca, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
8. Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi (SLA).
9. Zastosowanie przez Usługodawcę ograniczenia lub eliminacji zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Usługodawcy z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, Usługodawca pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, Usługodawca nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 marca 2014 r., za wyjątkiem paragrafu 10 ust. 13 pkt. e i ust. 18, które w brzmieniu wyżej podanym wchodzi w życie z dniem 10.01.2017 r.
2. W zakresie nieuregulowanym stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Warunkami Promocji. Warunki Promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Usługodawca doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie, Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie, Regulaminu bądź Cennika drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
5. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Usługodawca podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
6. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa jest w ust. 3 lub ust. 4, w najbliższym terminie wypowiedzenia. W razie skorzystania z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wydanej na podstawie art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.
7. Brak pisemnego oświadczenia oznacza akceptację zmian
8. Aktualny Regulamin, Cennik, Warunki Promocji oraz koszty usług serwisowych oraz Usług Dodatkowych są publicznie dostępne na stronie internetowej oraz w siedzibie Usługodawcy. Mogą zostać również doręczone Abonentowi na jego żądanie.