



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.
 - Awaria- przerwa w działaniu Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
 - 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 wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
 - 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.
 - Planowane Prace- czynności Usługodawcy niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
 - Protokół montażu - "Protokół zdawczo-odbiorczy", stanowiący Załącznik nr 3 do Umowy. Protokół zawiera wykaz Urządzeń, termin i miejsce instalacji 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.
 - Sić - 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, **Podsumowaniem Warunków Umowy** 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. Strażacka 24, 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 tj. końcowe urządzenie Abonenckie – końcówka światłowodowa lub antena odbiorcza.
 - 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 w zakresie wskazanym w ust. 7 oraz z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuczestniczących wezwani.
- 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,
 - usunięcie Awarii (Usługodawca zobowiązuje się do podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia Awarii średnio w ciągu 48 godzin, jednakże nie dłużej niż w ciągu 72 godzin, od momentu powzięcia informacji o Awarii, z wyłączeniem jednak sobót i dni ustawowo wolnych od pracy w przypadku jeżeli usunięcie Awarii wymaga podjęcia działań w lokalu Abonenta, a termin jest liczony od momentu udostępnienia lokalu przez Abonenta w dni robocze tj. inne niż soboty i dni ustawowo wolne od pracy),
 - umożliwienie uzyskania informacji o: dostępnych Usługach świadczonych przez Usługodawcę, stanie Usług w ramach Pakietu, realizacji zamówień Abonenta i zgłoszonych Awarii
 - 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, listownej, 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.
- 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; 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 wierzytelności wynikających z Umowy.
 - Zamawiający odmówi 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. Natomiast w przypadku Abonenta będącego konsumentem Usługodawca informuje go przed zawarciem umowy o przysługującym prawie wyboru formy zawarcia umowy.

§ 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.
- Zawarcie Umowy na czas określony może wiązać się z przyznaniem ulg określonych w Umowie lub Warunkach Promocji.
- Usługodawca może świadczyć Usługę przed podpisaniem Umowy na okres próbnym, na ustalonych przez Strony 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

- Usługodawca rozpoczyna świadczenie Usługi w ciągu 21 dni od dnia podpisania Umowy.
- Rozpoczęcie świadczenia Usługi poprzedza instalacja Urządzeń i konfiguracja Usługi przez Usługodawcę, chyba że Strony postanowiły odmiennie.
- Usługa może być świadczona za pomocą Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy lub Abonenta.
- Abonent obowiązany jest udostępnić Lokal celem instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi. Udostępnianie lokal Abonent zezwala na dokonanie niezbędnych prac, w szczególności takich jak położenie kabla, wykonanie otworów, instalacja uchwytych nojących, masztu, instalację modemu, routera, punktu dostępowego.
- 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 Urządzenie 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. Instalacja 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 Abonentów 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. Przy czym Usługodawca zastrzega, że wynik testu zależy od wielu czynników, w tym: od ilości aplikacji uruchomionych w czasie testu na komputerze Abonenta (np. komunikatory, programy wymiany plików P2P, transmisje video itp.), rodzaju używanej przeglądarki internetowej, innych komputerów czy urządzeń pracujących w sieci wewnętrznej Abonenta, wskutek czego prędkość jaką Abonent ma do dyspozycji, może różnić się od uzyskanego wyniku pomiaru. Dla prawidłowego wykonania testu pomiaru prędkości łącza internetowego i uzyskania najbardziej wiarygodnego wyniku należy: nie korzystać podczas wykonywania testu z pośrednictwa połączeń Wi-Fi, zaprzestać pobierania w czasie testu innych danych przez komputer lub inne urządzenie na którym Abonent korzysta z Usługi, odłączyć w czasie testu inne urządzenia, które mogą pobierać dane z sieci, sprawdzić czy komputer lub inne urządzenie na którym Abonent korzysta z Usługi nie jest zawirowane, dla wykonania testu prędkości od 100 Mb/s wskazane jest posługiwanie się nowymi komputerami z procesorami najnowszej generacji, dyskami twardymi w technologii SSD, kartami sieciowymi 1 Gb/s, co więcej ze względu na specyfikę protokołów komunikacyjnych, karta sieciowa 1 Gb/s pozwala osiągnąć maksymalną szybkość transferu do ok. 940 Mb/s. Realne wyniki pomiaru prędkości urządzenia podpiętego do sieci zależne jest od wielu czynników, w tym liczby przeszkód, podłączonych urządzeń do sieci, jak również parametrów urządzenia na którym Abonent korzysta z Usługi (w tym standardów Wi-Fi) które pozwalają na osiągnięcie prędkości tylko przewidzianej specyfikacją (mimo korzystania z Usługi o wyższej prędkości i z nowszego modelu routera).
3. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usługi, 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 przesyłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Usługodawca informuje Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu za pośrednictwem indywidualnego adresu poczty elektronicznej lub strony internetowej Usługodawcy. Usługodawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usługi i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z wyjątkiem czynności, jakie Usługodawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci. Usługodawca zapewnia połączenia z numerami alarmowymi jedynie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii internetowej. Usługodawca gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego tylko w zakresie wynikającym z Ustawy Prawo telekomunikacyjne.
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 Lokal.
 - d. należyście zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwyceniem przez osoby trzecie,
 - e. nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie Sieci,
 - f. nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich,
 - g. powiadomić Usługodawcę o zmianie danych Abonenta w terminie 7 dni,
 - h. ponieść koszty związane ze zwykłym użytkowaniem Urządzeń oraz zapewnić prawidłowe warunki dla funkcjonowania i eksploataowania 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).
6. 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 nieprawdliwe dane przy zawarciu lub w trakcie świadczenia Usługi,
 - d. dokonał naruszenia prywatności innych użytkowników Sieci poprzez wykorzystanie zdobytych w sposób nieuprawniony kodów bezpieczeństwa, haseł 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,
7. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania, pod rygorem nieważności, uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.
8. Ponowna aktywność 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. 4.
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 opóźnienie za każdy dzień opóźnienia, a w przypadku Abonenta przedsiębiorcy odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych.
9. Opóźnienie w płatności w zapłacie abonamentu za bieżący okres rozliczeniowy należności 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 pakietu 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. Zwrot 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 zwrotu sprzętu uszkodzonego Usługodawca wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
7. Zmiana odpowiednio firmy Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, mogą nastąpić w formie pisemnej, elektronicznej, dokumentowej. 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.
8. Usługodawca niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie zawartej w umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Usługodawcy, numeru telefonu lub faksu Usługodawcy, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy. Usługodawca dla Abonentów niebędących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacje o zmianie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Usługodawcy. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.

§ 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. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Umowy, Regulaminu, Cennika lub innych dokumentów składających się na postanowienia umowne, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi przez Usługodawcę.
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 zamieszczone, 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 przechwycenia 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, jak również za niedostosowanie lub wady urządzeń za pomocą których Abonent korzysta z Usługi, a które nie zostały przekazane mu przez Usługodawcę, tym samym nie dokonuje ich naprawy, regulacji, adaptacji itd. (Usługodawca nie odpowiada za działanie sieci wewnętrznej Abonenta, w szczególności za działanie routera, wi-fi, laptopów, komputerów, smartfonów, tabletek, które pozostają poza kontrolą Usługodawcy, a Usługodawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie Usługi w ramach Sieci do jej Zakończenia).
 - 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.
6. Za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca, Abonentowi przysługują prawo żądania odszkodowania w formie 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.
 7. Niezależnie od kary umownej Abonentowi przysługują 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.
 8. 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.
 9. Abonent w przypadku zmiany dostawy usługi dostępu do sieci internet na prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne, w związku z czym nowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku, zaś dotychczasowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z abonentem terminu aktywacji tej usługi. a jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi na warunkach powyższych z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, abonentowi przysługują jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usługi za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku jeżeli nie doszło na warunkach powyższych z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi, abonentowi przysługują jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z Abonentem terminu aktywacji usługi przez nowego dostawcę do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet.
 10. 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
 11. Abonent ponosi odpowiedzialność za niezwroćenie 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.
 12. 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.
 13. Usługodawcy przysługują 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 przysługują 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 usługi, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
 14. Wypłata kar umownych oraz zwrotów następuje w trybie postępowania reklamacyjnego, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

§ 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, **jak również zapewnienia ciągłości świadczenia usługi przy zmianie dostawcy usługi dostępu do sieci internet.**
2. Abonent może złożyć reklamację 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 udzielił odpowiedzi na reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Usługodawca określa nazwę, adres i numer telefonu jednostki Usługodawcy, rozpatrującej reklamację.
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 nienależyście wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
6. Reklamacje złożoną 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 reklamację.
 - d. numer umowy na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Usługodawcę lub adres zakończenia łącza.
 - 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.
8. 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 wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
9. W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż niezuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
10. Usługodawca rozpatrujący reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
11. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Usługodawca zobowiązany jest uwzględnić:
 - a. prowadzoną przez siebie ewidencję 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.
12. Usługodawca rozpatrujący reklamację udziela w formie elektronicznej lub pisemnej odpowiedzi na reklamację, 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.
13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a. nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację,
 - 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 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo postępowania 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.
 - f. podpis upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
14. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:
 - a. zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b. zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
15. 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 przelewem lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
16. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
17. 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 reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
18. 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. 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 prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. 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 łącza, 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 Usługodawcy.
2. 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 telekomunikacyjnych.
3. 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.
4. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa wyżej w ust. 3. b) może w szczególności polegać na:

- a. filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP,
 - b. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
5. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
 6. 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.
 7. 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).
 8. 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 w brzmieniu niniejszym ma zastosowanie do umów zawartych począwszy od dnia 21.12.2020 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:
 - a. doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie na wskazany i udostępniony przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Usługodawca umożliwi korzystanie z takiego środka lub na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,
 - b. doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, w celu otrzymania, w określonych w Prawie telekomunikacyjnym przypadkach informacji i zawiadomień, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie na wskazany i udostępniony przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Usługodawca umożliwi korzystanie z takiego środka, oraz
 - c. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie – z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w terminie do dnia wejścia w życie zaproponowanych zmian w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym oznacza akceptację zmian warunków umowy. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy Usługodawcy nie przysługują zwrot przyznanych ulg, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.
5. Usługodawca:
 - a. doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany w cenniku na wskazany i udostępniony przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Usługodawca umożliwi korzystanie z takiego środka lub na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,
 - b. doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, w celu otrzymania, w określonych w Prawie telekomunikacyjnym przypadkach informacji i zawiadomień, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany w cenniku, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany w cenniku na wskazany i udostępniony przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Usługodawca umożliwi korzystanie z takiego środka, oraz
 - c. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany w cenniku
 - d. -z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w terminie do dnia wejścia w życie zaproponowanych zmian w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym oznacza akceptację zmian w cenniku. W razie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Usługodawcy nie przysługują rozszerzenie o zwrot przyznanych ulg, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Usługodawca podaje do publicznej wiadomości, na jego stronie internetowej 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 UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Usługodawcę proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
7. 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, Usługodawca wykonuje obowiązki o których mowa w ust. 4 i 5 przez publikację na swojej stronie internetowej informacji o zakresie zmian, terminie ich wprowadzenia w życie, miejscu udostępnienia treści zmian, o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian - do dnia wprowadzenia zmian w życie - oraz o przysługującym Usługodawcy prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia.
8. Regulamin oraz Zamówienie/Cennik oraz koszty usług serwisowych jest ogólnie dostępny na stronie internetowej Usługodawcy oraz w Biurze Obsługi Klienta (BOK), jak również regulamin oraz zamówienie/cennik dostarczane są każdorazowo Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, najpóźniej wraz z umową na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, a także na każde żądanie Abonenta są przysyłane na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.