

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH

COMPLEX Cezary Narkiewicz, Bęsia 33 b/7, 11-311 Bęsia, NIP: 742-131-57-33, REGON:280237765 Tel. 516 065 269

Definicje

§ 1

Abonent - osoba fizyczna lub prawna, bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą Dostawca Usług zawarł Umowę o świadczenie usług internetowych, lub na rzecz której została zawarta Umowa o świadczenie usług internetowych.

Awaria - uszkodzenie Urządzeń lub Sieci – nie wynikające z winy Abonenta - całkowicie uniemożliwiające świadczenie Usług Internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania siły wyższej.

Biuro Obsługi Klienta (BOK) – jednostka Dostawcy Usług wyznaczona do obsługi Abonentów poprzez telefon, fax, e-mail i inne środki porozumiewania się na odległość.

Cennik - zestawienie opłat za usługi świadczone przez Dostawcę Usług stanowiące załącznik do Umowy

Dostawca Usług - COMPLEX Cezary Narkiewicz z siedzibą w Bęsia 33 b/7, 11-311 Bęsia, NIP: 742-131-57-33, REGON:280237765 Tel. 516 065 269,

konto bankowe: mBank 95114020040000310248553247

e- faktura – elektroniczna wersja papierowej wersji faktury, wystawiana w postaci pliku PDF wysyłana na podany adres e-mail Klienta

Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, wnosząca o świadczenie Usługi Internetowej.

Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi Internetowej lub korzystająca z Usługi Internetowej dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

Lokal – nieruchomości lub jej część, w której Klient zamierza korzystać z Usługi Internetowej Dostawcy Usług lub w którym zlokalizowane jest Urządzenie Abonenckie.

Okres Abonamentowy (rozliczeniowy) - okres 1 miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcę Usług z tytułu świadczenia Usług Internetowych.

Opłata Abonamentowa - opłata za usługi, należna Dostawcy Usług za Okres abonamentowy, określona w Cenniku lub Regulaminie Promocji.

Regulamin Promocji - warunki promocji na Usługi Internetowe świadczone przez Dostawcę Usług zawarte w Regulaminie Promocji.

Sieć - zespół współpracujących ze sobą urządzeń radiowych i informatycznych umożliwiających dostęp do Internetu, w skład których wchodzi m. in. Urządzenia stanowiące własność Dostawcy Usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego.

Strony – Dostawca Usług lub Abonent.

System - system teleinformatyczny dostępny za pośrednictwem Sieci – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania należącego lub stosowanego przez Dostawcę Usług, umożliwiający przetwarzanie i przechowywanie danych.

Tytuł prawny do lokalu - prawo własności, użytkownika wieczystego, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej – potwierdzone dokumentem poświadczającym te prawa (dopuszcza się również okazanie wpisu w dokumencie tożsamości potwierdzającego adres miejsca zameldowania na pobyt stały w lokalu, w którym ma być świadczona Usługa Internetowa) lub użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywocia, dzierżawa, najem, użyczenie – w takim przypadku wymaga się pisemnej zgody właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na instalację i eksploatację Urządzeń w nieruchomości lub lokalu (dopuszcza się również złożenie oświadczenia przez klienta poświadczającego uzyskanie powyższej zgody).

Umowa - Umowa o świadczenie usług internetowych, zawarta w formie pisemnej przez Dostawcę Usług i Abonenta, określająca ich wzajemne prawa i obowiązki.

Urządzenia - urządzenia transmisyjne, w tym: Zestaw Abonencki, Zestaw Przekąźnikowy, kable i inne urządzenia niezbędne do świadczenia Usług Internetowych, oddane do użytkowania Abonentowi i pozostające własnością Dostawcy Usług przez cały czas trwania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.

Usługi Internetowe - usługi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci Dostawcy Usług.

Usterka - wada techniczna Urządzeń lub Sieci – nie wynikająca z winy Abonenta, która powoduje pogorszenie jakości świadczenia Usług Internetowych, lecz nie uniemożliwiająca całkowicie świadczenie Usług Internetowych Dostawcy Usług.

Zestaw Abonencki – urządzenia telekomunikacyjne stanowiące własność Dostawcy Usług, zainstalowane w Lokalu, służące do odbioru sygnału internetowego.

Zestaw Przekąźnikowy – zespół urządzeń stanowiących własność Dostawcy Usług bądź posiadany przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, zainstalowany w Lokalu za zgodą Abonenta bądź właściciela Lokalu.

Postanowienia ogólne Zawarcie, zmiana, rozwiązanie Umowy

§ 2

1. Niniejszy Regulamin świadczenia Usług Internetowych (zwany dalej Regulaminem) określa zakres i warunki świadczenia Usług Internetowych przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta.

2. Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy, są przekazywane Abonentowi przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Abonenta, aktualny Regulamin oraz Cennik dostępne są także w siedzibie Dostawcy Usług.

3. Dostawca Usług może wprowadzać odrębne regulaminy wraz z cennikami Usług Internetowych w szczególności związane z organizowanymi promocjami („Regulaminy Promocji”), w tym wypadku Dostawca poinformuje odpowiednio Abonenta o dokonanych zmianach zgodnie z § 24 Regulaminu.

4. Postanowienia Umowy oraz regulaminów, a w szczególności promocyjnych, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przez postanowieniami Regulaminu.

§ 3

1. Dostawca Usług świadczy usługi na rzecz Abonenta wyłącznie na podstawie Umowy zawartej z Abonentem.

2. Klient przy zawieraniu Umowy przedstawi:

1) w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej – dokument potwierdzający jej status prawny oraz siedzibę i adres, w szczególności odpis z właściwego rejestru (np.: przedsiębiorstw, stowarzyszeń, itp.), wypis z ewidencji działalności gospodarczej, dokument potwierdzający nadanie nr REGON i NIP,

2) w przypadku osoby fizycznej – dokument stwierdzający tożsamość i adres miejsca zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, z podaniem nazwy, serii i numeru tego dokumentu,

3) dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę właściciela Lokalu na instalację Urządzeń.

3. Dostawca Usług może żądać dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy wobec Dostawcy Usług.

4. Dostawca Usług może uzależnić zawarcia Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej.

5. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:

1) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi Internetowej w Lokalu Klienta,

2) niespełnienia przez Klienta wymogów przedstawienia dokumentów, o których mowa w ust. 2-3,

3) rozwiązania przez Dostawcę Usług uprzednio zawartej Umowy z Klientem na skutek naruszenia przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu,

4) zalegania przez Klienta z płatnościami na rzecz Dostawcy Usług z tytułu świadczenia jakichkolwiek Usług Internetowych,

5) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta dokonanej zgodnie z ust. 4,

6) gdy proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci i Usług może szkodliwie wpłynąć na poziom obsługi pozostałych Abonentów i Usług,

7) braku Tytułu prawnego do Lokalu lub zgody właściciela Lokalu na instalację Urządzeń.

§ 4

1. Zmiana warunków Umowy na wniosek Abonenta, polegająca w szczególności na zmianie zakresu świadczonych Usług Internetowych, okresu, na jaki Umowa została zawarta, może nastąpić w formie pisemnej.
2. Zmiana warunków Umowy, o których mowa w ust. 1, może nastąpić, o ile istnieją techniczne możliwości świadczenia zmienionych Usług Internetowych w danej lokalizacji.
3. Dostawca Usług w terminie do jednego miesiąca potwierdza Abonentowi realizację dyspozycji, o której mowa w ust. 1, ze wskazaniem zakresu zmian warunków Umowy oraz terminu wprowadzenia zmian – w formie pisemnej. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza treść proponowanej zmiany warunków Umowy drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej.
4. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy bez podania przyczyny, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia otrzymania potwierdzenia, o którym mowa w ust 3, chyba że Dostawca Usług za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie Usług Internetowych zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

§ 5

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub czas określony.
2. Jeżeli Umowa została zawarta na czas określony, to z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent złoży na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.

§ 6

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem 60-dniowego okresu wypowiedzenia, za skutkiem na ostatni dzień Okresu Abonamentowego.
 2. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Umowa ulega rozwiązaniu z końcem następnego Okresu Abonamentowego. W przypadku, gdy zawarcie Umowy na czas określony wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany jest do zapłaty kwoty równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi. Wysokość rozszczenia z tego tytułu nie może przekroczyć wartości ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, liczoną za pełen Okres Abonamentowy. Obowiązek zwrotu ulgi, o której mowa w zdaniu poprzednim jest aktualny również wówczas, gdy Abonent nie będzie zobowiązany do zwrotu Dostawcy Usług wartości dodatkowych rabatów bądź opustów udzielonych Abonentowi w Opłacie Abonamentowej.
 3. Uprawnienie do żądania zwrotu przyznanej Abonentowi ulgi, o którym mowa w ust. 2, nie przysługuje Dostawcy Usług w razie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, w przypadku, o którym mowa w § 24 Regulaminu.
 4. Dostawca Usług może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu w przypadku:
 1. rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu, z zastrzeżeniem uprzedniego wezwania Abonenta do usunięcia naruszeń będących podstawą rozwiązania Umowy,
 2. zalegania przez Abonenta z zapłatą Opłaty Abonamentowej za co najmniej dwa pełne Okresy Abonamentowe, z zastrzeżeniem spełnienia odpowiednio wymogów, o których mowa w § 16 ust. 7 Regulaminu,
 3. utraty przez Abonenta Tytułu prawnego do Lokalu, o ile Strony nie dokonają przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu (cesja Umowy) bądź też Umowa nie będzie kontynuowana w nowym Lokalu Abonenta.
 5. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy nastąpi w formie pisemnej w siedzibie Dostawcy Usług lub zostanie wysłane do siedziby Dostawcy Usług.
 6. Oświadczenie Dostawcy Usług w przedmiocie rozwiązania Umowy nastąpi w formie pisemnej.
 7. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) powzięcia przez Dostawcę Usług wiadomości o śmierci Abonenta,
 - b) ustaniu bytu prawnego Abonenta nie będącego Konsumentem, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta bądź powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w Kodeksie spółek handlowych,
 8. Brak możliwości technicznych Dostawcy Usług do świadczenia Usługi Internetowej w lokalizacji wskazanej w Umowie powoduje, iż Umowa nie może zostać zawarta, a jeśli Umowę zawarto, Abonent ma prawo do odstąpienia od niej.
- W przypadku powyższym odstąpienia przez Abonenta od Umowy, nie ma zastosowania § 6 ust. 2 Regulaminu.

§ 7

1. W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, udostępnienia Lokalu Dostawcy Usług w godzinach pracy Serwisu Dostawcy w celu demontażu Urządzeń.
2. Za Urządzenia niezwrócone przez Abonenta lub zwrócone w stanie zniszczenia wykraczającego poza normalne zużycie albo w przypadku uszkodzenia Urządzeń wynikającego z nieprawidłowej eksploatacji przez Abonenta, jak również w razie zniszczenia, uszkodzenia Urządzeń w winy umyślnej bądź w skutek rażącego niedbalstwa Abonenta, Dostawca Usług pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

§ 8

1. Za zgodą Dostawcy Usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Świadczenie Usług internetowych

§ 9

1. W celu realizowania Umowy mogą być instalowane w Lokalu, za zgodą Abonenta, Urządzenia, w zależności od zakresu świadczonych Abonentowi Usług oraz warunków technicznych. Abonent, wyrażając zgodę, wyraża jednocześnie zgodę na przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów w ustalonych miejscach oraz mocowanie odpowiedniego wyposażenia.
2. Podczas montażu Urządzeń w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
3. W przypadku, gdy montaż Urządzeń jest połączony z dodatkowymi niestandardowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed rozpoczęciem prac instalacyjnych.
4. Wszelkie naprawy, zmiany instalacji, konfiguracji Urządzeń służących do realizacji na rzecz Abonenta Usług Internetowych może wykonywać wyłącznie Dostawca Usług lub osoby przez niego uprawnione do wykonywania takich czynności.
5. Abonent zobowiązany jest zabezpieczyć Urządzenia przed dostępem osób nieuprawnionych.
6. Z momentem oddania Urządzeń Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu w przypadku rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub ich utracie, w terminie nie przekraczającym 24 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

§ 10

1. Abonent potwierdza instalację Urządzeń poprzez podpisanie protokołu odbioru.
2. Abonent zobowiązany jest używać Urządzenia zgodnie z wymogami prawidłowej eksploatacji określonymi w dokumentacji technicznej, w tym do zapewnienia warunków niezbędnych do jego prawidłowego funkcjonowania.
3. Urządzenia zainstalowane w Lokalu pozostają własnością Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Opłata za korzystanie z Urządzenia zostanie określona w Umowie lub w Cenniku.
4. Urządzenia oraz Usługa Internetowa świadczona Abonentowi nie mogą być wykorzystywane do świadczenia innym podmiotom usługi telekomunikacyjnej.
5. Abonent jest uprawniony używać Urządzeń wyłącznie w Lokalu. Zmiana lokalizacji instalacji Urządzeń wymaga uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy Usług.

6. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku.
7. Abonent, który nie zalega z Opłatami Abonamentowymi może wystąpić raz w czasie trwania Umowy z wnioskiem o zawieszenie świadczenia Usługi Internetowej na maksymalny okres nie dłuższy niż 2 miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usługi Internetowej. W razie nie wskazania we wniosku terminu ponownej aktywacji, Usługa Internetowa zostanie uruchomiona przez Dostawcę w pierwszym dniu po upływie 2-miesięcznego okresu zawieszenia.
8. Wniosek, o którym mowa w ust. 7 powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Abonamentowego.
9. Z dniem zawieszania Usługi Internetowej następuje zaprzestanie świadczenia Usługi. Za czynność zawieszenia usługi Dostawca pobierze jednorazową opłatę zgodnie z cennikiem usług płatną przed planowanym zawieszeniem.

§ 11

1. Dostawca Usług zobowiązany jest do:
- a) świadczenia Usług Internetowych z należytą starannością, na zasadach i warunkach określonych w Umowie, Cenniku, Regulaminie oraz Regulaminach Promocji.
 - b) zapewnienia ciągłości świadczenia Usługi Internetowej oraz informowania Abonenta o ograniczeniach dostępu do Usługi Internetowej wynikających z konieczności wykonania napraw i niezbędnych konserwacji,
 - c) udostępniania Abonentowi informacji o technicznych parametrach świadczonych Usług Internetowych, w zakresie niezbędnym do ich realizacji.

§ 12

Abonent zobowiązany jest do:

- a. terminowego uiszczenia Opłat Abonamentowych oraz innych opłat należnych Dostawcy Usług za zamówione przez Abonenta usługi,
- b. powstrzymywania się od jakichkolwiek działań, które są niezgodne z prawem lub mogą doprowadzić do naruszenia prawa w związku z korzystaniem z Usług Internetowych, w szczególności poprzez zamieszczanie lub propagowanie nielegalnych informacji, oprogramowania, treści lub obrazów naruszających prawa osób trzecich lub mających charakter przestępstwa,
- c. nie dokonywania zmian w Urządzeniach, przy pomocy których świadczona jest Usługa Internetowa,
- d. zwrotu Urządzeń po zakończeniu Umowy w stanie nie gorszym, niż wynika z prawidłowej eksploatacji, a w przypadku uszkodzenia lub utraty Urządzeń w wyniku co najmniej rażącego niedbalstwa Abonenta – do zwrotu wszelkich udokumentowanych przez Dostawcę Usług kosztów związanych z zakupem i ewentualnie montażem Urządzeń,
- e. ochrony Systemu przed wprowadzeniem do niego "wirusów" (szkodliwego oprogramowania),
- f. pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o utracie Tytułu prawnego do Lokalu,
- g. pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni, o zmianie stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, adresu korespondencyjnego oraz każdej zmianie danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie,
- h. nie udostępniania Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczenia na podstawie tych Usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniania Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności,
- i. zapewnienia stałego funkcjonowania Zestawu Przekaznikowego (o ile taki zostanie zainstalowany) poprzez stały dostęp do prądu i nieodłączania Zestawu Przekaznikowego od źródła prądu, celem utrzymania ciągłości funkcjonowania Sieci.

Zasady usuwania usterek i awarii

§13

1. Abonent zobowiązany jest do zgłoszenia Awarii i Usterki Dostawcy Usług w formie pisemnej lub za pomocą udostępnionych przez Dostawcę Usług środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, e-mailem.
2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszeń.
3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu jej zgłoszenia przez Abonenta.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Internetowych Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
5. Odszkodowanie powyższe nie przysługuje, jeżeli w jednym okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 12 godzin.
6. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług Internetowych trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.
7. Dostawca Usług ma prawo do pobrania określonej w Cenniku opłaty za naprawę Urządzeń nie wynikających z Usterki lub Awarii.
8. Krótkotrwałe, nie trwające dłużej aniżeli 2 godziny w jednym okresie Abonamentowym, przerwy w możliwości korzystania z Usługi Internetowej związane z prowadzonymi przez Dostawcę Usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu, Urządzeń oraz Sieci, nie stanowią naruszenia Umowy i nie będą podstawą do żądania zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 4 powyżej.

§ 14

1. Abonent jest zobowiązany w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania Awarii i Usterki do udostępnienia Dostawcy Urządzeń znajdujących w Lokalu w godzinach pracy Serwisu Dostawcy Usług.
2. Podczas dokonywania w/w czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

Opłaty za Usługi Internetowe

§15

1. Opłata Abonamentowa określona jest każdorazowo w Umowie.
2. Dostawca Usług uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi telekomunikacyjne, zakres korzystania przez Abonenta z Usługi Internetowej może udzielać rabatów lub opustów w opłatach od wyliczonych należności za Usługi Internetowe. Wysokość rabatów będzie określona w indywidualnych Umowach zawieranych z Abonentami lub w publicznie ogłoszonej ofercie, promocjach lub ofertach specjalnych.
3. Opłata Abonamentowa obejmuje:
 - a. stały dostęp do Sieci,
 - b. korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej,
 - c. obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów zamówionych przez Abonenta, obsługi nieuzasadnionych wezwań, obsługi serwisów wykonanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. W przypadku świadczenia Usługi Internetowej przez niepełny Okres Abonamentowej, wysokość Opłaty Abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do Liczby dni, w których Usługa była świadczona.
5. Opłata Abonamentowa jest płatna z góry do 1-go dnia każdego miesiąca, na który przypada dany Okres Abonamentowy. W przypadku, gdy w/w termin płatności przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, płatność powinna być dokonana najpóźniej w następnym dniu roboczym.
6. Za termin dokonania zapłaty Opłaty Abonamentowej uznaje się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Dostawcy Usług.
7. Cennik podawany jest przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, jak również na każde jego żądanie.
8. Opłaty za inne usługi zamówione przez Abonenta, wykonane w ramach realizacji Usług Internetowych będą płatne zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, na podstawie odrębnej faktury VAT w terminie wskazanym na fakturze.

§16

1. Podstawą rozliczeń za wykonanie Usługi Internetowej jest druk wpłaty Opłaty Abonamentowej bądź faktury VAT bądź faktury elektronicznej, wystawiane za jeden Okres Abonamentowy, chyba że Umowa z Abonentem stanowi inaczej.
2. Usługa comiesięcznego wysyłania faktur VAT w formie papierowej jest płatna zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług.
3. W przypadku Abonentów będących Konsumentami Dostawca Usług przesyła nieodpłatnie Abonentowi w formie papierowej druki wpłaty Opłaty Abonamentowej, o ile Abonent przy zawieraniu Umowy zrezygnuje z doręczenia drogą elektroniczną (na adres e-mail wskazany przez Abonenta), w zależności od opcji wybranej przez Abonenta przy zawarciu Umowy. Druki wpłat będą przysyłane Abonentowi jednorazowo - na cały okres trwania Umowy wraz z Umową, Regulaminem oraz Cennikiem.
4. Usługa doręczenia Abonentowi będącemu Konsumentem pojedynczych faktur VAT, dotyczących poszczególnych wybranych przez Abonenta Okresów Abonamentowych, podlega opłacie zgodnie z Cennikiem obowiązującym u Dostawcy Usług
5. Dostawca Usług, po uzyskaniu zgody Abonenta, będzie przysyłał Abonentowi drogą elektroniczną na podany przez niego adres e-mail faktury VAT (e-faktura) bądź druki wpłaty Opłaty Abonamentowej na zasadach określonych poniżej:
 - a) faktury VAT oraz druki wpłat będą dostarczane do Abonenta w formie elektronicznej z adresu email Dostawcy Usług,
 - b) faktury VAT oraz druki wpłat będą przysyłane w formacie PDF, który gwarantuje autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści,
 - c) do podglądu i weryfikacji przesłanej faktury VAT bądź druku wpłaty służy bezpłatne oprogramowanie „Adobe Acrobat Reader”, które Abonent pobierze i zainstaluje we własnym zakresie,
 - d) Abonent jest uprawniony do wycofania zgody na elektroniczne przysyłanie faktury VAT i druków wpłat w każdym czasie, poprzez przesłanie stosownego oświadczenia w formie pisemnej Dostawcy Usług.
6. W każdym czasie trwania Umowy Abonent może aktywować usługę e-faktura, przesyłając dyspozycję w formie pisemnej, telefonicznie, drogą elektroniczną bądź za pośrednictwem Panelu Klienta, co oznaczać będzie rezygnację z dotychczasowego sposobu rozliczeń i przejście na rozliczenia za pośrednictwem faktury VAT przysyłanej Abonentowi w formie elektronicznej, na zasadach określonych w pkt 6 powyżej. Aktywacja usługi jest bezpłatna.
7. W razie opóźnienia płatności Dostawca Usług przysługuje prawo naliczenia odsetek w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia. Dokonywane przez Abonenta wpłaty Dostawcy Usług może zaliczyć w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.
- 8. Jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą całości bądź części Opłaty Abonamentowej bądź innych opłat o co najmniej 7 dni, Dostawca Usług ma prawo, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty zaległości - do ograniczenia dostępu do Usługi.** W przypadku bezskutecznego upływu wyznaczonego Abonentowi terminu do zapłaty nieuregulowanych Opłat Abonamentowych, Dostawca Usług ma prawo do zawieszenia Usługi Internetowej, a także do rozwiązania Umowy z winy Abonenta, zgodnie z § 6 ust. 4 lit. 2 Regulaminu. W przypadku, gdy Umowa będzie miała charakter okresowy, rozwiązanie Umowy przez Dostawcę Usług na podstawie § 6 ust. 4 lit. 2, uprawnia Dostawcę Usług do żądania zwrotu ulgi, o której mowa w § 6 ust. 2 Regulaminu.

Zakres obsługi serwisowej

§ 17

1. Dostawca Usług w okresie obowiązywania Umowy zobowiązuje się do naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń, o ile wada wynika z przyczyny tkwiącej w Urządzeniu przed jego montażem (wada ukryta) lub jest następstwem bieżącego zużycia eksploatacyjnego prawidłowo używanych przez Abonenta Urządzeń, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Dostawca Usług ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń w wysokości określonej w Cenniku, w przypadku gdy są one następstwem:
 - 1) zniszczenia lub uszkodzenia przez Abonenta, w szczególności na skutek nieprawidłowej eksploatacji Urządzeń (niezgodnie z Umową, Regulaminem, dokumentacją techniczną lub przeznaczeniem),
 - 2) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta,
 - 3) niepowiadomienia Dostawcy Usług o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń,
 - 4) nieprawidłowego działania urządzeń stanowiących własność Abonenta i połączonych z Urządzeniami Dostawcy Usług.
3. Dostawca Usług może dokonać naprawy urządzeń stanowiących własność Abonenta na jego wniosek, zgodnie z opłatami określonymi w Cenniku.

§ 18

Zakres obsługi serwisowej podczas obowiązywania Umowy obejmuje, poza sprawami, o których mowa § 17, również:

1. uruchomienie i utrzymanie łącza abonenckiego;
2. obsługę Abonenta, w tym przede wszystkim w Biurze Obsługi Klienta;
3. telefoniczną obsługę Abonenta;
4. informowanie o usługach, cenach i promocjach poprzez wysyłanie komunikatów na komputer Klienta
5. działania związane z usuwaniem awarii i usterek (§ 13);
6. realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z Usługi Internetowej;
7. informowanie o stanie Usługi Internetowej i zamówień złożonych przez Abonenta;
8. przyjmowanie reklamacji.

Odpowiedzialność Dostawcy Usług

§ 19

1. Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Internetowej w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Promocji oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Usługi Internetowej w przypadku, gdy wynika to z:
 - a) przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, których nie dało się przewidzieć, a w szczególności z uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej spowodowanych przez Abonenta,
 - b) awarii spowodowanych przez urządzenia stanowiące własność Abonenta, bądź przez oprogramowanie Abonenta, błędów w obsłudze lub konfiguracji urządzeń stanowiących własność Abonenta, za które odpowiedzialność ponosi Abonent, połączonych z Urządzeniami i Siecią,
 - c) siły wyższej, a w szczególności: działania sił przyrody, wojny, strajków, awarii sieci energetycznej, aktów władzy państwowej i samorządowej, aktów wandalizmów i kradzieży, katastrofy budowlanej, itp. chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Internetowej było wynikiem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa Dostawcy Usług lub następstwem czynu niedozwolonego.
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - d) za skutki i treść oraz bezpieczeństwo przekazu wysyłanych lub otrzymywanych przez Abonenta informacji za pośrednictwem Sieci,
 - e) za zabezpieczenie danych i oprogramowania urządzeń stanowiących własność Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - f) za rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi Internetowej,
 - g) za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania z urządzeń stanowiących własność Abonenta, jakiegokolwiek szkody poniesionej przez Abonenta niebędącego Konsumentem w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymywaniu lub przysyłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami bądź przerwami w świadczeniu Usług Internetowych.

Postanowienia dotyczące umów zawieranych z Konsumentem

§ 20

1. Abonentowi będącemu Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem Dostawcy Usług lub na odległość, przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy, poprzez pisemne oświadczenie złożone w siedzibie Dostawcy Usług lub wysłane do siedziby Dostawcy Usług.

2. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli Konsument dokonał przedpłaty Abonamentowej i korzystał z zainstalowanej usługi to zwrot przedpłaconego Abonamentu będzie pomniejszony proporcjonalnie o liczbę dni w których Konsument korzystał z usługi.

3. Odpowiedzialność Konsumenta z tytułu uszkodzenia bądź zniszczenia Urządzeń, o której mowa w § 7 ust. 2 Regulaminu, ograniczona jest do wartości Urządzeń uwzględniającej stopień zużycia Urządzeń, wynikających z ich normalnej eksploatacji.

4. W przypadku, gdy stroną Umowy jest Abonent będący Konsumentem, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumentki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Poufność informacji i ochrona danych osobowych

§ 21

1. Strony zobowiązane są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej strony Umowy oraz informacji wynikających bezpośrednio z jej realizacji, w tym danych technicznych i finansowych.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, mogą być udzielane osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem, w tym na podstawie orzeczenia sądu, odpowiedniego organu państwowego, lub za zgodą strony, której dane informacje dotyczą.

3. Dostawca Usług jest administratorem danych Abonenta w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, a dane te są przetwarzane w związku z świadczeniem Usług Internetowych. Za zgodą Abonenta dane osobowe przetwarzane są w celach marketingowych podmiotów powiązanych z Abonentem.

4. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne obejmujące usługi świadczone na rzecz Abonenta niezbędne do naliczania opłat Abonenta w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresach przewidzianych w przepisach prawa.

5. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do jego danych osobowych oraz do ich poprawiania, a także wyrażania sprzeciwu co do ich przetwarzania przez Dostawcę Usług w sposób niezgodny z prawem lub celem przetwarzania danych oraz prawo wyrażania sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych.

6. Dostawca Usług może udostępniać wyłącznie pracownikom i współpracownikom Stron dane, o których mowa w ust. 1 i 3, wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi Internetowej i zobowiązań Dostawcy Usług wynikających z Umowy.

Reklamacje

§ 22

1. Abonent może składać reklamacje dotyczące:

- niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Internetowej,
- awarii usterek technicznych i przerw w świadczeniu Usługi Internetowej,
- nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Internetowej.

2. Abonent może złożyć reklamacje:

- pisemnie w siedzibie Dostawcy Usług,
- drogą elektroniczną, na aktualne dane adresowe podane na stronie internetowej Dostawcy Usług.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub w trybie określonym w § 22 ust. 2 pkt 2) Dostawca Usług w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia

4. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Abonamentowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi Internetowej lub od dnia, w którym Usługa ta została nienależycie wykonana albo miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi Internetowej

5. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia Abonenta.

6. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- numer Umowy,
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
- 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 pkt 6),
- podpis Abonenta- w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów za wyjątkiem ust. 6 pkt 6), Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do uzupełnienia reklamacji określając na to termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie w/w terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Dostawca Usług rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia i zawiadamia Abonenta na piśmie o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

§ 23

Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji Dostawca Usług zwróci nienależnie pobrane Opłaty Abonamentowe.

Zmiany Umowy, Regulaminu i Cennika

§ 24

1. W przypadku zmiany warunków Umowy, Regulaminu bądź Cennika, Dostawca Usług doręczy Abonentowi na piśmie lub za pośrednictwem Panelu Klienta bądź drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres e-mail, treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.

2. W przypadku braku akceptacji zmian, Abonent ma prawo wypowiedzieć na piśmie Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, o ile najpóźniej w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian złoży pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.

3. W przypadku wypowiedzenia Umowy z powodu braku zgody na zmianę treści umowy, Regulaminu bądź Cennika, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg przyznanych Abonentowi, chyba że zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

Postanowienia końcowe

§ 25

1. Strony ustalają, iż wszelkie oświadczenia związane z wykonywaniem Umowy składane będą w formie pisemnej (pod rygorem nieważności), chyba że Umowa lub Regulamin w sposób wyraźny przewiduje złożenie danego oświadczenia za pośrednictwem udostępnionych przez Dostawcę Usług środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poczty elektronicznej, telefonu, faksu lub Panelu Klienta.

2. W przypadku, w którym postanowienia Umowy lub Regulaminu przewidują składanie oświadczeń za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Panelu Klienta, wówczas chwilą doręczenia jest chwila, w której Strona mogła zapoznać się z jego treścią, bądź zaakceptować treść oświadczenia udostępnioną w Panelu Klienta. Za chwilę, w której Strona mogła zapoznać się z treścią oświadczenia, Strony uznają chwilę odebrania polecenia przez urządzenie odbiorcze. Oświadczenia drogą elektroniczną przysyłać należy na adresy wskazane na stronie Internetowej Dostawcy Usług. W przypadku telefonu dowodem złożenia danego oświadczenia będzie nagranie rozmowy telefonicznej na nośniku magnetycznym lub elektronicznym. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo rejestrowania oświadczeń składanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu lub faksu.

3. Wszelkie spory wynikłe z niniejszej Umowy będą poddane rozstrzygnięciu sądu właściwego miejscowo dla Dostawcy Usług. Postanowienie zawarte w niniejszym ustępie nie ma zastosowania do Abonentów będących Konsumentami.

§ 26

W sprawach nieregulowanych w Regulaminie lub Umowie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§27

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01/05/2015 r.

Czytelny Podpis Abonenta: