

# Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

## § 1 DEFINICJE POJĘĆ

- Abonent** – podmiot, z którym Operator zawarł Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, określony w Umowie
  - Aktywacja** – uruchomienie usługi, za które może być pobrana jednorazowa opłata
  - Awaria** – niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi
  - Instalacja** – czynności polegające na montażu Sprzętu, wywierceniu otworów i poprowadzeniu okablowania w Lokalu, niezbędne do świadczenia Usługi, za które może być pobrana jednorazowa opłata
  - Instalator** – osoba, która wykonuje Instalację na zlecenie Operatora
  - Lokal** – miejsce, w którym Abonent będzie korzystał z Usługi, obejmujące obszar nie większy niż jeden budynek i niewykraczający poza adres pocztowy;
  - Operator** – podmiot, z którym Abonent zawarł Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, określony w Umowie
  - Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych
  - Sieć** – sieć telekomunikacyjna będąca własnością Operatora lub podmiotów powiązanych, za pomocą której Operator świadczy usługi telekomunikacyjne
  - Sprzęt** – urządzenia oddane Abonentowi na czas trwania Umowy, będące własnością Operatora lub podmiotów powiązanych, umożliwiające odbiór Usługi
  - Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Operatora na rzecz Abonenta
  - Usługa** – usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta określona w Umowie. Umowa może określać więcej niż jedną Usługę, wówczas termin „Usługa” odnosić się będzie do każdej z Usług wskazanych w Umowie.
- Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat instalacyjnych i aktywacyjnych oraz do uiszczenia co miesiąc opłat abonamentowych i opłat za wykonane połączenia telefoniczne. Termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury. Okres rozliczeniowy wynosi pełny miesiąc kalendarzowy. Strony Umowy mogą indywidualnie uzgodnić dłuższy okres.
  - Ceny połączeń telefonicznych zależą od wybranego kierunku i można je sprawdzić na stronie internetowej Operatora.
  - Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowych opłat wyjątkowych:
    - doręczenie wezwania do zapłaty (nie wcześniej niż 2 miesiące po terminie płatności) – 20 zł;
    - zmiana abonamentu Usługi na niższy – 100 zł;
    - nieuzasadnione wezwanie technika oraz demontaż sprzętu przez Operatora – 50 zł;
    - zawieszenie usługi – wycena indywidualna;
    - usunięcie awarii spowodowanej przez Abonenta i usługi dodatkowe – wycena indywidualna;
    - niezwrócenie sprzętu Operatora w terminie określonym w § 3:
      - antena odbiorcza, dekodery telewizyjne – 500 zł;
      - router Wi-Fi, switch Ethernet, adapter PLC – 200 zł;
      - zasilacz, pilot i inne – 50 zł.
  - Abonent może dokonywać płatności przelewem na konto bankowe Operatora, gotówką w siedzibie Operatora lub gotówką przekazaną pracownikowi Operatora podczas Instalacji lub wykonywania usługi serwisowej.
  - Abonent ma obowiązek niezwłocznego informowania o zmianach danych określonych w Umowie.
  - Abonentowi nie wolno:
    - dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób bez ich zgody;
    - umożliwiać korzystania z Usługi innym podmiotom poza Lokalem bez zgody Operatora;
    - świadczyć wszelkiego rodzaju usług telekomunikacyjnych bądź hostingowych, płatnych lub bezpłatnych, w oparciu o Usługę;
    - podjejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić Sieć lub zakłócić jej poprawne funkcjonowanie;
    - ujawniać swoich danych identyfikacyjnych, osobom trzecim. Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem przez Abonenta danych identyfikacyjnych osobom trzecim.

## § 2 INSTALACJA USŁUGI

- Rozpoczęcie świadczenia usługi wymaga wykonania Instalacji i/lub Aktywacji. Abonent zobowiązuje się zapewnić dostęp do Lokalu i wyraża zgodę na wykonanie czynności związanych z Instalacją oraz Aktywacją.
- Instalacja obejmuje wykonanie czynności niezbędnych do świadczenia Usługi na 1 urządzeniu końcowym. Instalacja nie obejmuje czynności mających na celu ukrycie okablowania w Lokalu, takich jak kucie ścian, szpachlowanie itp. Instalator może wykonać czynności wykraczające poza zakres podstawowej Instalacji na koszt Abonenta, zgodnie z ustaleniami indywidualnymi.
- Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do jego zasilania ponosi Abonent.
- Instalator wykonujący Instalację zobowiązany jest konsultować z Abonentem wykonanie czynności (np. miejsce wywiercenia otworów), które mogą doprowadzić do powstania szkód w Lokalu. W przypadku uzyskania zgody i postępowania zgodnie z ustaleniami, Instalator ani Operator nie odpowiadają za szkody powstałe z tego tytułu.
- Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do Lokalu lub zgodę osoby posiadającej taki tytuł, uprawniającą go do zawarcia Umowy i wykonania wynikających z niej zobowiązań. W przypadku, gdyby powyższe oświadczenie okazało się niezgodne z prawdą, Abonent poniesie wszelkie koszty związane z zawarciem i realizacją umowy, w szczególności koszty zdemontowania sprzętu i naprawienia szkód.

## § 3 OBOWIĄZKI ABONENTA

- Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompilowanie lub uszkodzenie Sprzętu wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
- Abonent zobowiązany jest zwrócić Sprzęt Operatorowi w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy lub udostępnić Lokal w celu demontażu Sprzętu w terminie uzgodnionym z Operatorem. Stan Sprzętu powinien być nie pogorszony, z uwzględnieniem zużycia wynikającego z prawidłowej eksploatacji. W przypadku niewywiązania się z tego obowiązku Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami przekazanego Sprzętu, według jego wartości z chwili przekazania.

## § 4 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

- Operator odpowiada za Awarię wyłącznie w zakresie określonym w § 8 pkt. 2. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego konsumentem.
- Operator nie odpowiada za Awarię w przypadku złej konfiguracji lub uszkodzenia urządzeń należących do Abonenta, z przyczyn niezawinionych przez Operatora.
- Operator nie odpowiada za Awarię ani straty po stronie Abonenta, gdy są one następstwem wyładowań atmosferycznych lub działania siły wyższej, tzn. zdarzenia zewnętrznego, które ma charakter nadzwyczajny, jak np. katastrofy naturalne, huragany, rozruchy, wojny, strajki itp.

## § 5 PRAWA OPERATORA

- Operator może dokonywać przerwy w dostarczaniu Usługi w czasie wykonywania konserwacji Sieci wynikającej z normalnego jej użytkowania, jednak nie więcej niż 12 godzin miesięcznie.
- Operator ma prawo do przeglądu Sprzętu i okablowania w Lokalu, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci spowodowane tymi elementami.
- W przypadku naruszenia przez Abonenta bezpieczeństwa lub integralności Sieci Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usługi lub rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym.
- Operator może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeśli:
  - Abonent zalega z płatnościami za 2 miesiące;

- Abonent uszkodził Sprzęt lub okablowanie w Lokalu konieczne do świadczenia Usługi;
- strony Umowy nie dojdą do porozumienia, co do sposobu wykonania Instalacji;
- nie będzie warunków technicznych do świadczenia Usługi;
- Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, korzysta w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem albo narusza bezpieczeństwo lub integralność Sieci;
- Abonent nie dopuszcza Operatora do przeglądu Sprzętu i okablowania w Lokalu;
- Abonent został postawiony w stan likwidacji;
- Abonent utracił uprawnienia do Lokalu niezbędne do wykonywania Umowy.

## § 6 ZAPISY DOT. WYBRANYCH USŁUG

- Prędkość Internetu zależy od wybranego pakietu. Nazwa pakietu określa maksymalną prędkość pobierania (podaną jako pierwszą) oraz wysyłania (podaną po ukośniku) w Mb/s. Jeśli nie ma podanej prędkości wysyłania to jest ona równa 1/10 prędkości pobierania.
- Operator gwarantuje 80% prędkości Internetu określonej w umowie.
- Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w ramach usługi telefonicznej.
- Usługa telefoniczna ma ustawione limity kwotowe na połączenia wychodzące: dzienny i miesięczny, celem zabezpieczenia antyfraudowego. Abonent ma prawo zmiany tych limitów.

## § 7 OBSŁUGA SERWISOWA

- Abonent może zgłaszać Awarie telefonicznie na Infolinię Operatora, e-mailem lub osobiście w biurze Operatora. Opis Awarii powinien być na tyle szczegółowy, aby umożliwić szybkie i precyzyjne zlokalizowanie przyczyn.
- Operator zobowiązuje się do możliwie szybkiego usuwania Awarii, standardowo w terminie 2 dni roboczych, chyba że z przyczyn niezależnych od Operatora będzie to niemożliwe.

## § 8 REKLAMACJE

- Reklamacje należy składać e-mailem, ustnie, telefonicznie lub pisemnie.
- W przypadku gdy przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej trwa dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej. Dodatkowo, w przypadku gdy przerwa w świadczeniu Usługi jest dłuższa niż 36 godzin w miesiącu, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje rekompensata w wysokości 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- Reklamacje muszą być złożone w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu podlegającego reklamacji.
- Operator ma 14 dni na rozpatrzenie reklamacji.
- Rekompensata może być przyznana w formie faktury korygującej lub poprzez obniżenie opłat na fakturze za następny okres rozliczeniowy zgodnie z ustaleniami między Abonentem a Operatorem.
- Abonent o statusie konsumenta ma prawo dochodzić roszczeń w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## § 9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie przez Operatora danych osobowych w celu wykonywania Umowy. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne w celu zawarcia Umowy. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do jego danych oraz ich poprawienia.
- Za zgodą Operatora, na wniosek Abonenta, Umowa może być zawieszona.
- Strony Umowy mogą przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inny podmiot po uprzednim zawiadomieniu drugiej strony.
- Zamówienia na dodatkowe usługi należy składać na Infolinię lub na stronie internetowej Operatora.