

# Regulamin Usług

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### § 1

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług internetowych przez

**P. P. U. H. NEO-TRIX z siedzibą w Mysłowicach , dalej zwaną Dostawcą usług.**

### § 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) Abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usług;
- 2) Opłata Abonamentowa .
- 3) Aktywacja - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia usług w zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 4) Awaria - techniczna wada sieci internetowej Dostawcy usług całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- 5) Biuro Obsługi Klienta - jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi, w tym Obsługi Klienta w Mysłowicach przy ul Piastów Śląskich 6 a;
- 6) Cennik - zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;
- 7) Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie zakończenia sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci internetowej Dostawcy usług;
- 8) Lokal - nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie sieci;
- 9) Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 10) Przedstawiciel Dostawcy usług - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do zawierania umów , wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
- 11) Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 12) Siła wyższa - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- 13) Sprzęt - urządzenie techniczne (np. switch) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką,
- 14) Umowa Abonencka - umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 15) Urządzenie końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: komputer, lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci;
- 16) Usługi internetowe - zapewnienie transmisji danych;
- 17) Usterka - techniczna wada sieci internetowej Dostawcy usług obniżająca jakość Usług;
- 18) Warunki Właściwego Użytkowania - dokument zawierający spis zasad, do przestrzegania których zobowiązani są Abonenci korzystający z Usług internetowych, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny w Biurze Obsługi Klienta.
- 19) Zakończenie sieci - sieć internetowa (instalacja) w Lokalu Abonenta umożliwiająca podłączenie Urządzeń końcowych do sieci internetowej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- 20) Numer IP - niepowtarzalny numer przyznany Abonentowi służący do identyfikacji jego sprzętu
- 21) Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

### § 3

1. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada sieci internetowe umożliwiające świadczenie Usług.
2. Zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
4. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (.Regulaminy promocji.).
5. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## Rozdział II. Zawarcie Umowy Abonenckiej

### § 1

1. Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na stronie internetowej Dostawcy Usług.
2. Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.
3. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
  - (a) w Biurze Obsługi Klienta,
  - (b) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług.
4. Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent może od Umowy Abonenckiej odstąpić, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, ponieść koszty Instalacji zgodnie z aktualnym Cennikiem oraz zapłacić za korzystanie z Usług, świadczonych przez Dostawcę usług do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

### § 2

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
4. Dostawca usług dopuszcza możliwość dokonywania przez Abonenta zmian Umowy Abonenckiej nie w innej formie niż pisemna pod rygorem nieważności, a także dokonywania innych ustaleń z Dostawcą usług.

## **ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH PRZEZ P.P. U. H. . NEO-TRIX**

### **§ 1**

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - 1) nazwisko i imiona,
  - 2) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
  - 3) numer ewidencyjny PESEL, NIP, w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 4) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
2. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:
  - 1) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - 2) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
  - 3) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub Warunków Właściwego Użytkowania,

## **Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych**

### **§ 1**

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia sieci.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych (komputer lub inne urządzenie które ma być podłączone do sieci i stanowi własność Abonenta).
6. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług.

### **§ 2**

Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia sieci dla każdej z Usług określonych w Umowie Abonenckiej. Instalacja kolejnych Zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

### **§ 3**

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług internetowych przez Abonenta innym podmiotom.
6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od tego zdarzenia.

### **§ 4**

1. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.
2. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

## **Rozdział IV. Opłaty**

### **§ 1**

1. Za Instalację Zakończenia sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
3. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku.

Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi.

4. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

## § 2

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.

2. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta.

3. W razie podwyższenia cen za Usługi świadczone Abonentowi, Dostawca usług jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego do powiadomienia o tym Abonenta na piśmie. Dostawca usług nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Cennika, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do rezygnacji z pobierania części opłat, wprowadzenia opłat za nowe usługi, lub do zmiany opłat za usługi, nie objęte Umową Abonencką.

4. Abonent, nie później niż 14 dni przed datą podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

## § 3

1. Opłata Abonamentowa - jest to stała co miesięczna opłata wnoszona na konto Operatora bez względu na to czy Abonent korzysta z usług lub nie.

2. Opłata abonamentowa obejmuje:

1) stały dostęp do sieci internetowej Dostawcy usług,

2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,

3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

3. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.

4. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

## § 4

1. Wszystkie przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych w Umowie Abonenckiej lub fakturze.

2. O terminie, w którym Dostawca Usług wystawiać będzie faktury, Abonent zostanie powiadomiony przy doręczeniu pierwszej faktury. Dostawca usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania faktur ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.

3. W związku ze zmianą terminu wystawiania faktur, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w innych uzasadnionych przypadkach, Dostawca usług może, bez konieczności uprzedniego powiadomiania, wystawić Abonentowi fakturę międzyokresową płatną w terminie w nim określonym.

4. W przypadku nieotrzymania faktury, Abonent jest zobowiązany, bez uprzedniego wezwania Dostawcy usług, do zapłaty należnych opłat w następujących terminach:

1) w przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej - w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. Instalacja Sprzętu), chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej,

2) w przypadku opłaty abonamentowej - nie później niż w ciągu 14 dni od daty rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego.

5. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub w Biurze Obsługi Klienta.

6. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług lub dzień uiszczenia należności w Biurze Obsługi Klienta.

7. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe oraz obciążyć Abonenta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat, w wysokości określonej w Cenniku

8. Neo-Trix ma prawo do ograniczenia (zmniejszenia prędkości transmisji danych w kierunku do komputera Abonenta do 128 kbps) lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia § 4 pkt 7

1) Abonent narusza postanowienia Umowy dotyczącej terminu płatności o dwa kolejne dni kalendarzowe od wyznaczonego terminu płatności wynikającego z zawartej Umowy.

9. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

## Rozdział V. Zakres świadczonych Usług

### § 1

1. Dostawca usług oferuje:

1) Usługi internetowe;

2. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Dostawcy usług, zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe Usługi dostępne na danym terenie - tzw. zmiana usługi na wyższą- albo rezygnację z niektórych Usług - tzw. zmiana usługi na niższą. W tej sytuacji, Umowa Abonencka zostaje zmieniona z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług pisemnego wniosku Abonenta o zmianę zakresu Usług lub w terminie wskazanym przez Abonenta.

3. W przypadku kiedy wniosek o zmianę zakresu Usług nie został złożony w formie pisemnej, o ile Dostawca usług dopuszcza taką możliwość, Umowa dochodzi do skutku z chwilą rozpoczęcia przez Dostawcę usług świadczenia Usług w zmienionym zakresie. Opłaty za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, według zmienionej Umowy Abonenckiej, będą naliczone od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia tych Usług. Potwierdzeniem, że Umowa Abonencka została zmieniona w tym zakresie, jest dokonanie przez Abonenta, po otrzymaniu Rachunku wystawionego zgodnie z Cennikiem za Usługi świadczone w zmienionym zakresie, płatności pełnej kwoty, na którą opiewa Rachunek. Dostawcy Usług przysługuje prawo uprzedniej weryfikacji wniosku o zmianę zakresu Usług.

4. Do zmiany Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony postanowienia ust.3 i 4 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem, że tak zmieniona Umowa Abonencka jest uważana za zawartą na czas określony wskazany w Umowie Abonenckiej, liczony od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia nowego zakresu usług.

5. Zasady określone w ust. 3 i 4 stosuje się odpowiednio do zamawiania i dokonywania zmiany usług dodatkowych.

6. Za dokonanie zmiany Usług w ramach Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.

7. W przypadku, w którym zmiana Umowy Abonenckiej jest związana ze zwrotem Sprzętu potrzebnego do świadczenia danej Usługi, Dostawca usług ma prawo pobierać opłaty za bezumowne korzystanie w wysokości opłaty abonamentowej za te Usługi do dnia w którym Abonent zwrócił Sprzęt Dostawcy usług.

## Rozdział VI. Usługi internetowe

### § 1

1. Operator zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń informatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych oraz usunięcia awarii.
2. Podstawową formę komunikowania się między Dostawcą usług a Abonentami korzystającymi z Usługi internetowej stanowi poczta elektroniczna, telefonicznie, listownie, wizyta osobista w siedzibie Operatora. Wszelkie informacje dotyczące Usług internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przesyłane przez Dostawcę usług na konto pocztowe podane przez Abonenta, listownie lub telefonicznie. Na wniosek Abonenta, złożony Dostawcy usług, korespondencja może być przesyłana na inne wybrane przez niego konto pocztowe lub inne dane adresowe.
3. W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej, Dostawca usług zaprzestanie świadczenia Usług internetowych.

## § 2

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim jak również świadczyć na podstawie tych usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług internetowych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług internetowych poza Lokalem.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiające ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.

## § 3

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Warunków Właściwego Użytkowania, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
  - 3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
  - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - 5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
  - 6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. spamming);
  - 7) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

## § 4

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych.
2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką, Regulaminem i Warunkami Właściwego Użytkowania, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

## § 5

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług internetowych,
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

## **Rozdział VII. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta, kara Umowna, Zmiana parametrów Usługi.**

### § 1

1. Dostawca usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Umowy Abonenckiej lub Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Dostawca usług nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do wprowadzenia nowych usług internetowych lub do zmian w zakresie usług, nie objętych Umową Abonencką.
2. Abonent, nie później niż 14 dni przed datą wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

### § 2

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen o którym mowa, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu.
2. Z wyłączeniem Umów Abonenckich zawartych w ramach ofert promocyjnych (Regulaminu Promocji) oraz Umów Abonenckich zawartych na czas określony, Abonent i Dostawca usług uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie Umowy Abonenckiej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie.
3. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany jest do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi.

### § 3

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
  - 1) opóźnia się zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 90 dni od terminu wymagalności świadczenia;
  - 2) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką lub Warunkami Właściwego Użytkowania, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
  - 3) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych;
  - 4) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
  - 5) posługuje się Sprzętem nie autoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 6) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci internetowej Dostawcy usług albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci internetowej Dostawcy usług;
  - 7) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
  - 8) w przypadku Usług internetowych . narusza postanowienia rozdział VI§2 ust.1

2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulamin Promocji). Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż jeden miesiąc. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usługi.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

4. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

5. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

6. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy usług.

7. W przypadku zawieszenia Usług na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu, za ponowne podłączenie Usług Dostawca usług może pobierać opłatę aktywacyjną określoną w Cenniku.

### § 4

1. Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, zgodnie z ofertą Dostawcy usług, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony. W takim przypadku Umowa Abonencka ulega przedłużeniu na czas nieokreślony. , Operator będzie pobierał opłaty Abonamentowe obowiązujące w/g obowiązującego cennika Promocyjnego.

### § 5

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie . nie później niż w terminie 5 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.

3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

4. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej określonej przez Dostawcę usług w Cenniku.

### § 6

1. Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniając wymogi określone w Regulaminie.

2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

### § 7

**1. Za udostępnienie usługi poza lokal – inny niż wskazany w Umowie – operator naliczy opłatę w wysokości trzykrotności abonamentu od dnia uaktywnienia usługi w/ g cennika podstawowego.**

### § 8

1. Abonent będący w trakcie trwania promocji , może w każdej chwili na pisemny wniosek złożony u Operatora zwiększyć parametry usługi ze skutkiem od następnego okresu rozliczeniowego. Za powyższą zmianę Abonent będzie uiszczał opłatę w/g obowiązującego cennika Promocyjnego.

2. Abonent pozostający w trakcie Promocji nie może zmienić parametrów Usługi na niższe niż stanowi zapis w Umowie .

## Rozdział VIII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

### § 1

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

4. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 3 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

### § 2

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Dostawcy usług, emailem, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 1 dnia roboczego od jej zgłoszenia Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia.

4. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń końcowych.

5. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 9 do 20. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

### § 3

1. Za każdy dzień, przerwy w świadczeniu Usługi internetowej trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu za świadczenie Usługi internetowej.
2. Do okresu, za który obniża się abonament, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w rozdz.1 § 2 ust.3
3. Obniżenie abonamentu następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XI Regulaminu.
4. Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

### § 4

Krótkotrwałe, nie trwające zwykle dłużej niż 16 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

## Rozdział IX. Tryb postępowania reklamacyjnego

### § 1

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług. w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
  - 5) podpis Abonenta. w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

### § 2

1. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Dostawcy usług w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

### § 3

1. Reklamacja może być złożona w terminie 1 miesiąca od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi internetowej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę Abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

## Rozdział X. Postanowienia przejściowe i końcowe

### § 1

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.
2. Wszelkie pisemne oświadczenia lub wezwania wysłane na adres drugiej strony listem poleconym a nie odebrane przez tę stronę, uznaje się za doręczone po upływie 14 dni od dnia awizowania listu u adresata.
3. Abonent nie będący osobą fizyczną obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

### § 2

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.
2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
3. Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

### § 3

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego , Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych.
2. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
3. Regulamin został zatwierdzony w dniu 1 czerwca 2007 roku i obowiązuje do wszystkich umów podpisanych od dnia wejścia w życie.