

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH

DO PROMOCJI: S.11.09, P-S.11.09, I.11.09, P-I.11.09, POZAM.11.09,  
BIZNES.11.09

## Rozdział I

### Postanowienia ogólne

#### § 1

Niniejszy regulamin, dalej zwany „Regulaminem”, określa zasady świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przez firmę „MARKOMP” Marek Matejkowski z siedzibą przy ulicy Gen. J. Bema 2b, 18-300 Zambrów, NIP: 723-118-58-36, tel./fax (0-86) 271-52-20, **BS Zambrów: 06 87750009 0010 0109 4751 0002** zgłoszoną we wpisie do ewidencji działalności gospodarczej prowadzoną przez Burmistrza miasta Zambrów pod numerem 2933, dalej zwaną „Operatorem”.

#### § 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) *Abonent* – Osoba fizyczna, zameldowana w lokalu, lub posiadająca do niego tytuł prawny, z którą została zawarta umowa o zapewnienie dostępu do sieci MARKOMP, osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, prowadząca działalność gospodarczą i posiadająca tytuł prawny do lokalu, z którą została zawarta umowa o zapewnienie dostępu do sieci MARKOMP;
- 2) *Aktywacja* – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 3) *Awaria* – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- 4) *Biurowa Obsługa Klienta* – siedziba Operatora;
- 5) *Cennik* – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora stanowiące integralną część Umowy Abonenskiej;
- 6) *Instalacja* – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- 7) *Konsument* – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, lub zawodową;
- 8) *Lokal* – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Operatora, lub w której zgodnie z Umową Abonenską jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- 9) *Okres Rozliczeniowy* – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług w Umowie Abonenskiej;
- 10) *Pakiet* – określona w Cenniku grupa Usług lub Programów w ramach Usługi dostępu do sieci Internet, objętych dodatkową opłatą abonamentową;
- 11) *Przedstawiciel Dostawcy usług* – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenskiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
- 12) *Rachunek* – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenskiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 13) *Sieć* – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- 14) *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;
- 15) *Sprzęt* – urządzenie techniczne stanowiące własność Operatora niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonenską;
- 16) *Umowa Abonenska* – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 17) *Urządzenie Końcowe* – urządzenie będące własnością Abonenta przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Sieci;
- 18) *Usługi* – Usługi Internetowe i/lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- 19) *Usterka* – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 20) *Zakończenie Sieci* – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci i korzystanie z Usług;
- 21) *Zamawiający* – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenskiej.

#### § 3

1. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
2. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenskiej.

4. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin do promocji”).
5. Postanowienia Umowy Abonenskiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## Rozdział II

### Zawarcie Umowy Abonenskiej

#### § 4

1. Zamawiający składa u Operatora pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenskiej. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, albo na stronie internetowej Operatora.
2. Operator udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Operator informuje o jej przyczynach.
3. Umowa musi zostać zawarta przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta w ciągu 3 dni roboczych od dnia wykonania Instalacji.

#### § 5

1. Umowa Abonenska zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.
2. Operator uzależnia zawarcie Umowy Abonenskiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
4. Operator zastrzega możliwość dokonywania przez Abonenta zmian Umowy Abonenskiej jedynie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

#### § 6

1. Umowa Abonenska może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy Abonenskiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego, lub członka spółdzielni mieszkaniowej na instalację.
4. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Operator może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.
6. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

#### § 7

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenskiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:
  - a) nazwisko i imię/Imiona,
  - b) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
  - c) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - d) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej, lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 1 pkt a–e następuje na podstawie dowodu osobistego, lub paszportu Zamawiającego.
2. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenskiej, jeżeli:
  - a) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi, lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - b) Zamawiający, lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
  - c) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Operatora, lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień, bądź postanowień Regulaminu.

## Rozdział III

### Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

#### § 8

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 Operatora. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Operatora 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 Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z bezpłatną obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
6. Potwierdzeniem prawidłowego wykonania Instalacji, zainstalowania i/lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią

osobą na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.

7. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

#### § 9

Jeżeli Umowa Abonenska nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

#### § 10

1. Operator 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, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją dołączoną do opakowania, bądź zamieszczoną na stronie WWW Operatora.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora o ile Umowa Abonenska nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępnić go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenskiej nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenskiej.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie, bądź nieodpłatnie – innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenskiej nie stanowią inaczej.
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 Operatora do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

#### § 11

1. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności), lub oznakowaniem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
3. Operator 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.

#### § 12

1. Operator ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie.
2. Dostawca usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę usług wymianie Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Operatora. W takim przypadku Abonentowi przysługuje, w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu przez Dostawcę usług, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Abonenta, Operatorowi nie przysługują roszczenia wobec Abonenta.

## Rozdział IV

### Opłaty

#### § 13

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, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenskiej.
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.

#### § 14

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonenską, 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 powiadomienia 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 Abonenską.

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

#### § 15

1. Opłata abonamentowa obejmuje:

- a) stały dostęp do Sieci,
  - b) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów z wyłączeniem obsługi nieuzasadnionych wezwań.
2. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu.
3. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

#### § 16

1. O terminie, w którym Dostawca usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej. Dostawca usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.

2. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Operator może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzykresowy płatny w terminie w nim określonym.

3. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczenia stałych opłat abonamentowych z góry do 10 dnia każdego miesiąca, w którym Usługa jest świadczona. Płatność może być dokonywana w Biurze Operatora, na standardowych drukach pocztowych, lub w drodze przelewu bankowego, na konto wskazane przez Operatora. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w kasie Biura Obsługi, urzędzie pocztowym, banku lub dzień dokonania płatności przelewem.

4. Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.

5. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.

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

## Rozdział V

### Zakres świadczonych Usług

#### § 17

1. Dostawca usług oferuje:

- a) Usługi dostępu do sieci Internet;
  - b) związane z powyższą Usługą usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy Abonenckiej dotyczącej danego typu Usługi, Cennika oraz Regulaminu.
2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.
3. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Operatora, 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”.

4. W sytuacji, o której mowa w ustępie poprzedzającym, zmiana Umowy dochodzi do skutku z chwilą rozpoczęcia przez Operatora świadczenia Usług w zmienionym zakresie. Opłaty za Usługi świadczone przez Operatora, 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. Operatorowi przysługuje prawo uprzedniej weryfikacji wniosku o zmianę zakresu Usług.

5. 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.

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

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

8. Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy Abonenckiej o nowe Usługi wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w Lokalu, stosuje się odpowiednio postanowienia Rozdziału III. Jeżeli rezygnacja z niektórych Usług wymaga zwrotu zainstalowanego Sprzętu w Lokalu, stosuje się odpowiednio postanowienia § 26 Regulaminu.

9. Jeżeli Dostawca usług zamierza zmienić Umowę Abonencką przez zaprzestanie świadczenia niektórych objętych nią Usług, zobowiązany jest wypowiedzieć świadczenie tych Usług w trybie określonym w § 23 ust. 2, wskazując wyraźnie, świadczenie jakich Usług, objętych Umową Abonencką, wypowiada.

## Rozdział VI

### Usługi dostępu do sieci Internet

#### § 18

1. Abonent nie ma prawa udostępnić Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępnić Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Operatora 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, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.

#### § 19

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora, jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

- a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
- b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim, czy pornograficznym;
- c) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, lub przechowywanie w nich informacji polegających w szczególności na przetwarzaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakiegokolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- e) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;
- f) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

#### § 20

Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką, Regulaminem, w tym jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

#### § 21

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Operator;
- b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- c) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów 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,
- d) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera,
- e) informację gromadzoną i przekazywaną przez Abonenta. Operator nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych, lub gromadzonych przez Abonenta,
- f) 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

#### § 22

1. Operator powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

2. Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

#### § 23

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w trybie, o którym mowa w § 14 ust. 4, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w § 22 ust. 2, 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 (Regulaminy Promocji) oraz Umów Abonenckich zawartych na czas określony, Abonent i Operator uprawieni 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, za pośrednictwem poczty, osobiście, bądź w inny sposób przewidziany przez Operatora. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno zawierać dane umożliwiającej identyfikację Abonenta.

3. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub Operatora 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.

4. Umowa wygasa w przypadku:

- a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
- b) jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 24 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia.

#### § 24

1. Operator może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianą Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;
- b) używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt, lub udostępnia go osobom trzecim;
- c) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Operatora jako oddany do użytkowania innemu Abonentowi, utracony, albo skradziony;
- d) posługuje się Urządzeniem Końcowym nie autoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
- e) używa jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
- f) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie, bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki, albo Awarii;
- g) utraci tytuł prawny do Lokalu;
- h) narusza postanowienia § 18;

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 (Regulaminy Promocji). Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż trzy miesiące. 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 Operatora.

7. W przypadku zaistnienia wskazanych w ust. 1 pkt a) powyżej przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Dostawca usług może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzycielskimi oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

8. W okresie zawieszenia usługi na podstawie ust. 1 Operatorowi przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia § 26 ust.1 Regulaminu.

#### § 25

1. Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na kolejny taki sam czas określony, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla danej Usługi zamawianej na czas określony w Cenniku doręczonym Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, 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 kolejny, taki sam czas określony na jaki została zawarta przedłużona Umowa Abonencka, liczony od dnia upływu poprzedniego okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony. W przypadku przedłużenia Umowy Abonenckiej na czas określony stosuje się odpowiednio zasadę określoną w ust. 2.

#### § 26

Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń. Deinstalacji Urządzeń mogą wykonać jedynie Przedstawiciele Operatora w uzgodnionym przez obie strony terminie.

#### § 27

1. Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej 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 Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Operator pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

### Rozdział VIII

#### Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

##### § 28

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniesie w związku z niewykonaniem lub nienależnym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania siły wyższej, jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie, lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje bezpłatnej ich naprawy, regulacji lub adaptacji. Operator nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
4. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Operatora w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 3 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

##### § 29

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. Jeżeli Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 10:00 do 18:00. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
    - kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
    - opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z aktualną ofertą Operatora, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
7. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

##### § 30

1. Za okres przerwy w świadczeniu Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 18 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
2. Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
3. Do okresu, za który obniża się abonament, oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w § 31.
4. Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie pisemnej reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale IX Regulaminu.
5. Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

##### § 31

Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Operatora niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu, lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

### Rozdział IX

#### Tryb postępowania reklamacyjnego

##### § 32

1. Abonenci mogą składać pisemne reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej niewykonania, lub nienależnego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie Reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.
2. 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) adres Lokalu;
  - e) numer i datę zawarcia umowy;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda 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, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - h) podpis Abonenta
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-e, g lub h, Operator, 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 nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

##### § 33

1. Reklamacja musi być złożona w Biurze Obsługi Klienta.
2. Reklamacja musi być złożona w formie pisemnej.
3. W momencie złożenia Reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Operator jest zobowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

##### § 34

1. Reklamacja może być złożona w terminie 1 miesiąca od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależnie 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 Przedstawiciel Operatora rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 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 wnioskująca o świadczenie Usług korzystającą z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, lub wykonywaniem zawodu, 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

##### § 35

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. Abonent nie będący Konsumentem 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.

##### § 36

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Operator 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 Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

##### § 37

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności 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 wchodzi w życie w dniu 24 marca 2009 roku

Oświadczam, iż zapoznałem(am) się z treścią Regulaminu i akceptuję wszystkie jego postanowienia.

Podpis Abonenta