

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI GRAPOLIS

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci GRAPOLIS zwany dalej „**Regulaminem**”, określa warunki i zasady świadczenia Usług przez **GRAPOLIS** spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres siedziby: ul. Gustawa Morcinka 20/4, 01-496 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000548345, REGON: 361008720, NIP: 9512389939, o kapitale zakładowym 5.000,00 zł,

adres e-mail: biuro@najtanszyinternet.pl, telefon: +48 792 02 02 02, zwaną dalej „**Dostawcą usług**”.
2. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonament** - opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, ponoszona za możliwość korzystania z danej Usługi;
 - 2) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę;
 - 3) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
 - 4) **Awaria** – techniczna wada Sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
 - 5) **Bank** – osoba prawna utworzona zgodnie z przepisami ustaw, z którą Dostawca usług zawarł umowę o współpracy, działającą na podstawie zezwoleń uprawniających do wykonywania czynności bankowych obciążających ryzykiem środki powierzone pod jakimkolwiek tytułem zwrotnym;
 - 6) **Biuro Obsługi Klienta / BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdujące się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 7) **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, będący integralną częścią Umowy;
 - 8) **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta / EBOK** – dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp Abonent uzyskuje po podaniu ID Klienta i Hasła;
 - 9) **Forma gotówkowa** – znaki pieniężne emitowane przez NBP w postaci banknotów i monet opiewających na złote i grosze;
 - 10) **Hasło** - poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi;
 - 11) **ID Klienta** - unikalny identyfikator Abonenta nadawany przez Dostawcę usług;
 - 12) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usług, obejmujące przyłączenie Lokalu do Sieci (chyba że Lokal posiada już takie przyłączenie) z czego – o ile Umowa wyraźnie nie stanowi inaczej – wykonywane przyłącze, po jego zrealizowaniu, staje się własnością Dostawcy usług;
 - 13) **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta na rzecz Dostawcy usług przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności przypadających Dostawcy usług, które mogą powstać z tytułu świadczonych Usług;
 - 14) **Konsument** – Abonent lub Zamawiający, zawierający Umowę / który zawarł Umowę, niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;

- 15) **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
- 16) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 17) **Opłata instalacyjna** – opłata należna Dostawcy usług od Abonenta za wykonanie Instalacji i Aktywacji Usługi;
- 18) **Pakiet** – taryfa danej Usługi lub grupa Usług określona w Cenniku;
- 19) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu, do obsługi reklamacji;
- 20) **Przyłącze** - system bezprzewodowy łączący instalację wewnętrzną Lokalu Abonenta z węzłem publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług - umożliwiające korzystanie w Lokalu z Usług objętych Umową. O ile w Umowie nie zastrzeżono inaczej, Przyłącze stanowi własność Dostawcy usług;
- 21) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej i przez EBOK;
- 22) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, które mogą polegać na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- 23) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 23) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki, pandemia, epidemie;
- 24) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 25) **Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie;
- 26) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające danemu podmiotowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twarde dyski, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 27) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu, celem świadczenia Abonentowi Usług;
- 28) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej, dokumentowej bądź elektronicznej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 29) **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Dostawcę usług Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług np. Dekoder, router, chyba że Dostawca usług bez przenoszenia ich własności udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
- 30) **Usługa/i** - łącznie Usługa internetowa oraz Usługi Dodatkowe;

- 31) **Usługa internetowa** – świadczona przez Dostawcę usług usługa telekomunikacyjna, polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
- 32) **Usługi Dodatkowe** - usługi towarzyszące Usłudze internetowej, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług;
- 33) **Usterka** – techniczna wada Sieci, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 34) **UstKC** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny*;
- 35) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta*;
- 36) **UstPT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne*;
- 37) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub do Sprzętu i korzystanie z Usług objętych Umową;
- 38) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca od Dostawcy usług ofertę zawarcia Umowy.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY, USŁUGI DODATKOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.

§ 2.

1. Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę internetową, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe, jeśli Abonent zamierza z nich korzystać. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług Pakietów, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrany przez Abonenta Pakiet określony jest w treści Umowy.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Dostawca usług oferuje Usługi na terenach, na których posiada Sieci umożliwiające świadczenie Usług. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług.
5. Przy zawarciu Umowy Abonent otrzymuje ID Klienta.
6. Cennik obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji, dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego / Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy, przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego / Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
7. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Konsumenta, informacje, o których mowa w art. 12 UstPK, będą mu przesyłane w pliku PDF (lub na innym Trwałym nośniku) pocztą elektroniczną przed zawarciem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
8. W przypadku Umowy zmienianej w formie dokumentowej lub elektronicznej, treść zmienionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.

9. Zamówienia na Pakiety, Usługi Dodatkowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane do Dostawcy usług:
 - 1) telefonicznie;
 - 2) pisemnie;
 - 3) osobiście w BOK;
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług;
 - 5) za pośrednictwem EBOK.
7. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie niż dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówienia.
8. Zmiana lub dodanie Pakietu, Usługi Dodatkowej lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem że, jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy. Informacja o Usługach Dodatkowych, których Aktywacja / dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy, znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.
9. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym Pakiecie lub Usługi Dodatkowej, lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których Aktywacja / dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
10. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionej na czas nieokreślony Usługi Dodatkowej z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Rezygnacja powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy.
11. Zakup Pakietu dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu dodatkowego.
12. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów / Usług Dodatkowych / opcji Usług mogą podlegać Regulaminom promocji lub regulaminom dodatkowym, które mogą wprowadzać regulacje odrębne od tych, o których stanowi Regulamin w niniejszym paragrafie i mogą wiązać się z obowiązkiem zapłaty za Aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach promocji lub regulaminach dodatkowych.

III.ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I AUTORYZACJA ABONENTA.

§ 3.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej bądź elektronicznej na czas określony albo nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej / zmienianej z Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
 - 1) w BOK przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron;
 - 2) poza BOK przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron;
 - 3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. W przypadku Umowy zawartej poza BOK podczas nieumówionej wizyty Przedstawiciela w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta albo podczas wycieczki zorganizowanej przez Dostawcę usług, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie Umów z Konsumentami, termin do odstąpienia od Umowy wynosi 30 dni. Oświadczenie to można złożyć

z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w sposób określony w Umowie, przy czym nadanie listu / wiadomości w powyższym terminie wystarczy do jego zachowania.

4. W przypadku odstąpienia Konsument zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Konsumenta płatności, z zastrzeżeniem § 3 ust. 5 Regulaminu. W razie odstąpienia od Umowy przez Konsumenta, Dostawca usług zwraca Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Konsumentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, np. router uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Konsumenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania.
5. W przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 3 Regulaminu, jeżeli Konsument złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu do odstąpienia od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację wskazanej w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji. W odniesieniu do Abonamentu, Konsument zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji.
6. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu i lokalizacji. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, odmienny sposób wykonania przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności odrębny termin oraz koszt.
7. W przypadku gdy Lokal posiada przyłączenie do Sieci, które nie stanowi własności Dostawcy usług, a jego stan uniemożliwia należyte świadczenie Usługi, świadczenie Usługi może być uzależnione od wykonania prac naprawczych na koszt Abonenta. Brak wyrażenia przez Abonenta zgody na pokrycie kosztów naprawy stanowi ważną przyczynę, uprawniającą Dostawcę usług do rozwiązania Umowy.
8. Umowa może być zawarta tylko z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić - na żądanie Dostawcy usług - dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu.

§ 4.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego Konsumentem mogą to być następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko;
 - 2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny (jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania);
 - 3) numer ewidencyjny PESEL, jeżeli Zamawiający go posiada, albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - 4) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy;
 - 5) adres poczty elektronicznej.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie

określonym w *ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych*, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

4. Dostawcy usług przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy w formie Kaucji – jeżeli:
 - 1) dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.
 - 2) dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji będących w posiadaniu Dostawcy usług;
 - 3) Zamawiającego i Dostawcę usług łączyła już uprzednio Umowa i została ona rozwiązana z winy Zamawiającego;
 - 4) Zamawiający jest dłużnikiem Dostawcy usług z jakiegokolwiek tytułu.
5. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od autoryzacji Abonenta, wedle następującej procedury:
 - 1) potwierdzenia tożsamości przez Przedstawiciela podczas Instalacji lub
 - 2) potwierdzenia tożsamości przez Przedstawiciela podczas wizyty Abonenta w BOK.
6. Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy w formie Kaucji następuje w następujący sposób:
 - 1) wpłacenie Kaucji nastąpi w wysokości nieprzekraczającej standardowej (tj. niepromocyjnej) Opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności standardowego (tj. niepromocyjnego) Abonamentu dla wybranego przez Abonenta Pakietu, chyba że Strony uzgodnią inaczej w Umowie;
 - 2) wpłata Kaucji dokonywana jest na wskazany przez Dostawcę usług numer rachunku bankowego najpóźniej w terminie 3 dni roboczych od zawarcia Umowy, ale przed dokonaniem Instalacji i Aktywacji;
 - 3) Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług;
 - 4) w przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Dostawcy usług i - pomimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14-dniowego terminu - nadal zobowiązań nie reguluje, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją wiarygodność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem Kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty Kaucji - o czym Dostawca usług poinformuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty;
 - 5) Dostawca usług zawiadomi Abonenta o zaspokojeniu swojej wiarygodności z Kaucji;
 - 6) po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, w przypadku braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy, Kaucja zostanie rozliczona w ciągu 14 dni - wedle dyspozycji Abonenta - na jeden ze wskazanych poniżej sposobów:
 - a) zostanie zwrócona na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy albo
 - b) zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

IV.INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

§ 5.

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu

przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu*, przedłożonym przez Przedstawiciela po wykonaniu Instalacji.

3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, jego przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji. Abonent nie ma prawa modyfikować ani rozkręcać udostępnionego Sprzętu, jak również udostępniać go osobom trzecim.
5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług pod rygorem nieważności.
7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.
8. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal, celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.
9. Sprzęt jest zabezpieczony przed otwarciem za pomocą plomby. Abonent nie jest uprawniony do ingerencji w plombę.

§ 6.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też kontrolowanie pod tym kątem wszelkich danych uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest:
 - 1) odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności;
 - 2) zapewnić prawidłowo wykonaną instalację elektryczną do podłączenia Sprzętu;
 - 3) zabezpieczyć Sprzęt przed zalaniem i zawilgoceniem;
 - 4) zapewnić w miejscu zamontowania Sprzętu właściwą cyrkulację powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach, gdzie posiada on otwory wentylacyjne;
 - 5) nie umieszczać Sprzętu w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.);
 - 6) nie zdejmować obudowy Sprzętu. Wewnątrz Sprzętu mogą znajdować się elementy pod napięciem, które mogą zagrazić życiu bądź zdrowiu użytkownika.

V.OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.

§ 7.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną Opłatą instalacyjną w wysokości określonej w Cenniku, Umowie lub Regulaminie promocji.
4. W przypadku gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnego Abonamentu obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.

§ 8.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku bądź w Formie gotówkowej w oddziale Banku.
2. Abonent uiszcza - bez uprzedniego wezwania - Abonament z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.
3. Rachunki przesyłane są Abonentowi na adres do korespondencji, chyba że Abonent wyraził zgodę na ich dostarczanie drogą elektroniczną. W przypadku wyrażenia przez Abonenta zgody na dostarczanie Rachunków drogą elektroniczną:
 - 1) Rachunek udostępniany jest w EBOK do pobrania przez Abonenta;
 - 2) Dostawca usług powiadamia Abonenta o wystawieniu Rachunku na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta;
 - 3) chwilą doręczenia Rachunku jest moment przekazania do Abonenta powiadomienia o wystawieniu Rachunku;
 - 4) Dostawca usług zachowuje prawo do wystawiania i przesyłania Rachunków w formie papierowej;
 - 5) Rachunki dostarczane są w formie elektronicznej począwszy od Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent wyraził zgodę na otrzymywanie ich w tej formie (chyba że zgoda jest udzielana przy zawarciu Umowy), aż do Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent odwołał zgodę;
 - 6) w przypadku rozwiązania Umowy, Abonent traci dostęp do EBOK po 30 dniach od daty rozwiązania Umowy.
4. Opłaty inne niż Abonament (np. Opłata instalacyjna) pobierane będą z dołu na podstawie Rachunku w terminie 14 dni od jego dostarczenia Abonentowi.
5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe, a w przypadkach objętych ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o *przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych* – odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
6. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek, a w dalszej kolejności na poczet należności najdawniej wymagalnych – chyba że co innego będzie wynikać z tytułu wpłaty dokonanej przez Abonenta.

VI. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ.

§ 9.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
2. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie oraz w Umowie.
3. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług - za pomocą odpowiednich narzędzi - prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej

punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

4. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urzędnika, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci. Zmiana adresu Zakończenia Sieci wymaga zmiany Umowy.
5. Dostawca usług nie zapewnia bezpłatnych połączeń z numerami alarmowymi (tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy), ponieważ nie świadczy usług głosowych.

VII.USŁUGA INTERNETOWA.

§ 10.

1. Usługa internetowa jest świadczona zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta Pakietu, wedle transferów od i do Urzędnika, określonych w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji. Niezachowanie powyższych parametrów stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z rozdziałem VIII.
2. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
3. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy prędkość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
4. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
5. Dostawca usług wykonuje Aktywację Usługi internetowej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet.
6. W przypadku rozwiązania Umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć Usługę internetową na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
7. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 5 i 6 powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
8. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
9. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 4-7 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

VIII.ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

§ 11.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy, w tym jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;

- 3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
 - 6) Usterki wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń;
 - 7) nieprawidłowe działanie Usługi wynikające z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta w Lokalu od Zakończenia Sieci.
3. Z zastrzeżeniem § 11ust. 1 i 2 Regulaminu:
- 1) za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w Abonamencie za czas przerwy w świadczeniu tej Usługi lub pogorszeniu jej jakości;
 - 2) z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, Abonentowi - za każdy dzień opóźnienia - przysługuje od Dostawcy usług odszkodowanie w wysokości 1/30 określonego w Umowie Abonamentu za Usługę, której dotyczy opóźnienie
- zaś Konsumentowi przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
4. Jeżeli nie doszło do zmiany Dostawcy usług, o której mowa w § 10 ust. 4-6 Regulaminu, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
- 1) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;
 - 2) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
5. Odszkodowanie, jak również upust w Abonamencie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych Abonamentów.
6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie Abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w rozdziale XI.

IX.OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

§ 12.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy (w tym jej załączników) zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal bez pisemnej pod rygorem nieważności zgody Dostawcy usług, jak również świadczenia na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakiegokolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - 2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;

- 3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
 - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub 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 w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
- 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego, itp.;
 - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;
 - 3) stosowanie do kont pocztowych oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających, oprócz małych i dużych liter, także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz do zawieszenia bądź ograniczenia świadczenia Usług bądź do rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków / zakazów, o których mowa w § 12 ust. 1 i 2 Regulaminu, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń, Abonent ich nie zaniecha.
6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową (w tym jej załącznikami) oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

X.USŁUGA SERWISOWA.

§ 13.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - 1) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci;
 - 2) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - 3) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
 - 4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie, informacji o Usługach i Pakietach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
 - 5) rozpatrywanie reklamacji;
 - 6) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
 - 1) na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 2) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 3) e-mailem na adres podany w Umowie;
 - 4) osobiście w BOK.
3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczone są do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 10.00 do 18.00.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci bądź wywołanych działaniem / zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
 - 2) odpłatnie – w innych przypadkach niż określone w § 13 ust. 6 pkt 1 Regulaminu, w szczególności w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu lub korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją postępowania ze Sprzętem.

XI.REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

§ 14.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, pocztą elektroniczną.
4. 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) ID Klienta lub adres miejsca świadczenia Usług;
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w § 14 ust. 4 Regulaminu, Przedstawiciel, przyjmując reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób, aniżeli wynika to ze zdania pierwszego, nie spełnia warunków określonych w § 14 ust. 4 Regulaminu, BOK, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w § 14 ust. 4 pkt 6 Regulaminu, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 15.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę BOK i jego adres;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu UstKC, o prawie do dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 UstPT;
 - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
 - 7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 16.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
2. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Postanowienia § 16 ust. 1 i 2 Regulaminu nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób

potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia / złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w § 16 ust. 5 Regulaminu, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu UstKC, ma on prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 UstPT. Postępowanie w trybie art. 109 UstPT jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta w rozumieniu UstKC lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta w rozumieniu UstKC. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej <https://cik.uke.gov.pl/>.

XII.OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.

§ 17.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Konsumenta od Umowy w trybie UstPK, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania. Na żądanie Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia postanowień § 17 ust. 1 Regulaminu, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z § 3 ust. 5 Regulaminu.

§ 18.

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

XIII.POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 19.

1. W trakcie trwania Umowy Abonent obowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług w formie pisemnej lub dokumentowej o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, jak również o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie lub jej załącznikach stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
4. O ile Umowa bądź inne załączniki do Umowy niż Regulamin nie stanowią wyraźnie inaczej, pojęcia użyte w nich z dużej litery mają znaczenie nadane im w Regulaminie.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem _____ roku.