

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU

[WSTĘP ORAZ DEFINICJE]

§1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu w sieci Livenet Sp z.o.o, zwany dalej „*Regulaminem*”, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Operatora – Livenet Sp z o.o. z siedzibą 42-600 Tarnowskie Góry, ulica Grodzka numer 1, wpisanego do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000338040 , NIP 6452489534., REGON 241333924,
2. Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:
 - 1) **Abonent**- osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem,
 - 2) **Abonament** – usługa polegająca na zapewnieniu Abonentowi gotowości Operatora do świadczenia usług dostępu do Internetu oraz umożliwieniu Abonentowi korzystania z usługi dostępu do Internetu świadczonej przez Operatora,
 - 3) **Aktywacja** - czynność, na podstawie której następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług;
 - 4) **Awaria** - techniczna wada Sieci Operatora, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług przez Abonenta;
 - 5) **Cennik**- wykaz usług telekomunikacyjnych oraz innych usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokość opłat oraz zasadami ich naliczania;
 - 6) **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu Abonenta, prowadzące do zapewnienia dostępu do Sieci Operatora i świadczenia Abonentowi Usług;
 - 7) **Kaucja** – określona przez Operatora w cenniku kwota środków pieniężnych, wpłacana na zabezpieczenie opłat z tytułu świadczonych przez Operatora usług telekomunikacyjnych lub innych usług świadczonych przez Operatora
 - 8) **Lokal -budynek** lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
 - 9) **Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer Abonenta nadany przez Operatora, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem;
 - 10) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
 - 11) **Operator**- Livenet Sp z o. o. 42-600 Tarnowskie Góry ul. Grodzka 1
 - 12) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
 - 13) **Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi.
 - 14) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu;
 - 15) **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
 - 16) **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki, ;
 - 17) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem, router) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
 - 18) **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;
 - 19) **Umowa**- umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem, bądź w formie elektronicznej jeśli przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują taką formę;
 - 20) **Urządzenie/a** - komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy;
 - 21) **Usługa/i- usługa telekomunikacyjna** polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci

telekomunikacyjnej Operatora;

- 22) **Usterka** - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatora, która obniża jakość świadczonej Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 23) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług;
- 24) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora zawarcia Umowy.

[WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG]

§ 2.

1. Niniejszy Regulamin (dalej: „Regulamin”) jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, na mocy której Operator, świadczy na rzecz Abonenta Usługę tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Operatora usług w formie pakietu określa Cennik, a wybrany przez Abonenta pakiet określony jest w treści Umowy.
2. Regulamin obowiązujący u Operatora oraz Cennik dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w siedzibie Operatora.
3. Abonent w ramach świadczonych Usług, otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem, a także do dokonywania zmian w Usłudze.

[JAKOŚĆ USŁUG]

§ 3.

1. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Usługi świadczone są zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranego przez Abonenta pakietu wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku
2. Instalacja zostanie wykonana przez Operatora nie później niż w ciągu 14 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Operatora. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta pakietu nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od wykonania Instalacji.
3. Dostępność kontaktu z Biurem Operatora oraz pomoc techniczna ograniczona jest do godzin działania biura Operatora, wskazanych na jego stronie internetowej.

[ZAWARCIE UMOWY]

§ 4.

1. Przez zawarcie umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi zgodnie z umową i jej załącznikami, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonane usługi i przestrzegania warunków umowy i jej załączników. Umowa zawierana jest w formie pisemnej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku zawarcia Umowa na czas określony, po jego upływie, ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że którakolwiek ze stron złoży drugiej Stronie, nie później niż na trzydzieści (30) dni przez upływem czasu trwania Umowy, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania umowy. Wówczas umowa rozwiązuje się z upływem okresu, na jaki została zawarta.
2. Umowa może zostać zawarta:
 - a) w lokalu Operatora,
 - b) na odległość tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy Umowy bez jednoczesnej obecności Abonenta lub osoby reprezentującej Abonenta i upoważnionego Przedstawiciela.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Operatora, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (w tym elektronicznie) lub na odległość, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 10 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi pisemne oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie Operatora lub wysłać listownie na adres siedziby Operatora, przy czym nadanie listu w powyższym 10 dniowym

terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt załącznika 4. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego pakietu i lokalizacji.

5. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje

6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Biura Operatora.

7. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- a) nazwisko i imiona,
- b) imiona rodziców,
- c) miejsce i data urodzenia,
- d) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
- e) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- f) 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,
- g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora z Umowy.

8. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator może żądać odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

9. W przypadku zawierania umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać dane Abonenta zawarte w umowie w celu wykonywania umowy, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawienia.

10. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w *ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych*, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

11. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe - przede wszystkim poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy w przypadku dokonania negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

12. Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi w formie wpłaconej kaucji w wysokości nieprzekraczającej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranego przez Abonenta pakietu określonego w umowie.

13. Ponadto Operator może zażądać wpłacenia kaucji w sytuacji, gdy:

- a) Abonent nie dokonuje w terminie należności wynikających z Umowy,
- b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Operatorem,
- c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Operatora mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu przez Abonenta,
- d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.

14. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Operatora w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub *zażądania* w późniejszym czasie przez Operatora wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 13 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia

Operatora do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 11 ust. 1 Regulaminu.

15. Powyższa Kaucja nie ma charakteru przedpłaty ani zaliczki z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Operatora.

16. Po bezskutecznym upływie terminu — określonego w wezwaniu do zapłaty - wymagalnych należności wobec Operatora wynikających z Umowy lub jej załączników, Operator ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Operator informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. Operator o zaspokojeniu swej należności z uiszczonej przez Abonenta kaucji zawiadomi Abonenta pisemnie.

17. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, przedmiotowa kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Operatora.

[INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ]

§5.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, natomiast, podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją przekazaną przez Operatora, Sprzęt pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.

3. Operator 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 zdawczo - odbiorczym*, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora po wykonaniu Instalacji.

4. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.

5. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu, zniszczeniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania w ramach umowy..

6. Abonent powinien umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie bądź w formie elektronicznej ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zgłoszenia.

7. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

8. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzenie oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet. Nadto Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących.

9. Podczas wyładowań atmosferycznych Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.

[PŁATNOŚCI]

§ 6.

1. Abonent jest zobowiązany uiszczać opłaty wynikające z rachunku na wskazany rachunek bankowy Operatora w terminie 7 dni od jego wystawienia., przy czym Operator może określić w rachunku dłuższy termin płatności. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z rachunku uważa się dzień uznania należności na rachunku Operatora.

2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Operatorowi przysługuje prawo do naliczenia odsetek od zaległej płatności w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności.

3. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

4. Opłata abonamentowa obejmuje:

- a) stały dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatora przez okres obowiązywania Umowy,
- b) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z Usługi, wedle parametrów przypisanych do danego pakietu, wybranej w Umowie przez Abonenta,
- c) usługę serwisową, w tym usuwanie Usterek i Awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, określonych poniżej w dziale *usługa serwisowa*.

5. Operator ma prawo odłączyć lub zawiesić świadczenie usług, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą rachunku za co najmniej dwa okresy rozliczeniowe, oraz odłączyć lub zawiesić świadczenie usług, jeżeli Abonent narusza warunki Regulaminu lub Umowy. Wznowienie usługi jest możliwe po spłacie całego zadłużenia. Operator po wznowieniu zastrzega sobie prawo do naliczenia całej opłaty abonamentowej przy kolejnej rachunku za poprzedni miesiąc o ile Abonent nie dostał rachunku za dany okres.

6. Uiszczone przez Abonentów opłaty zmniejszają stan ich zadłużenia wobec Operatora. Jeśli Abonent posiada względem Operatora kilka długów i wskaże przy dokonaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, Operator zalicza taką wpłatę na poczet wskazanego przez Abonenta długu, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi, wówczas Operator może zaliczyć taką wpłatę na najstarsze wymagalne zadłużenie. Jeżeli Abonent posiada względem Operatora kilka długów i nie wskaże przy dokonaniu płatności, który z tych długów chce zaspokoić, Operator zalicza taką wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. W każdym z powyższych przypadków wpłata dokonana przez Abonenta na poczet danego długu może w pierwszej kolejności zostać zaliczona na odsetki za opóźnienie w zapłacie.

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA]

§ 7.

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- b) 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;
- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;

3. W przypadku przerwy w świadczeniu usług wywołanej Awarią lub Usterką trwającej dłużej niż 24 godziny, Abonent ma prawo zażądać zapłaty kary umownej wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każde pełne 24 godziny przerwy. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jednakże Operator nie odpowiada za utracone przez Abonenta korzyści.

4. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.

5. Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.

6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale *Reklamacje. Postępowanie medacyjne*.

§ 8

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i jej załącznikami, dobrymi obyczajami, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora.
3. Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - c) utratę, zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu, jak również za wszelkie inne szkody w sprzęcie lub dotyczące sprzętu powstałe w okresie od przekazania sprzętu Abonentowi do jego zwrotu, poza szkodami wynikłymi za zużycie sprzętu będącego następstwem prawidłowego jego użytkowania.
 - d) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - e) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - f) pobieranie, dystrybuowanie lub udostępnianie zdjęć, filmów, muzyki, programów i innych danych z naruszeniem praw autorskich, własności intelektualnej lub innych praw osób trzecich,
 - g) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - h) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming). Za „spam” uważane są także wszelkie rodzaju ogłoszenia, petycje, wiadomości polityczne, religijne itp.
 - i) nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego ze sprzętem oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegały zgodnie z zaleceniami producenta lub Operatora.
 - j) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług przez Operatora.
4. Operator zaleca Abonentowi:
 - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp., w szczególności zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
4. stosowanie do kont pocztowych, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej Operatora oraz zawieszenie świadczenia Usług, a także do rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

[USŁUGA SERWISOWA]

§9.

1. Operator zapewnienia usługę serwisową świadczonych usług przez okres trwania Umowy. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a) bieżąca naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - b) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
 - c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i pakiecie stosowanego przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach,
 - f) rozpatrywanie reklamacji.
3. Usuwanie Usterek lub Awarii, bądź naprawa lub wymiana Sprzętu, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) *nieodpłatnie* w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) *odpłatnie*, w przypadku utraty Sprzętu, jego , zniszczeniu lub Usterek bądź wad spowodowanych

przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:

- a) na stronie internetowej Operatora,
- b) pod numerem telefonu Operatora,
- c) osobiście w Biurze Operatora
- d) e-mailem na adres podany w Umowie.

4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy.

5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony o tym fakcie wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

[REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE]

§10.

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania, a także nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia Usługi pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „reklamacja”, a także, osobiście w siedzibie Operatora lub telefonicznie pod numerem telefonów 32 450 88 88. Jednakże w razie złożenia reklamacji w formie telefonicznej Abonent jest zobowiązany zgłoszenie reklamacyjne niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w siedzibie Operatora. Ponadto w przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie operatora, Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

2. Reklamacja powinna określać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- b) przedmiot reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora
- e) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. Abonent lub jego pełnomocnik może zgłosić reklamację, która . powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia jej zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia reklamacji. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 (trzydzieści) dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.

4. Reklamacja może być złożona w terminie 1 (jednego) miesiąca od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

5. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z rachunku.

6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę Operatora i jego adres,
- b) powołanie podstawy prawnej,
- c) rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym,

d) pouczenie o prawie odwołania lub odmowie uwzględnienia odwołania i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*,

e) podpis upoważnionego Przedstawiciela Operatora,

7. Po wyczerpaniu lub nie skorzystaniu z postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

[ROZWIĄZANIE UMOWY, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, ZMIANA ABONENTA]

§11.

1. Każdej ze stron umowy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po Okresie Rozliczeniowym w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Operator przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez wypowiedzenia tylko z ważnych przyczyn, w szczególności:

- a) - opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty
- b) - używa sprzętu lub korzysta ze sprzętu niezgodnie z umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci
- c) - korzysta z usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych
- d) - Udostępnił usługi poza Lokal
- e) - Uniemożliwia wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci, jak również usunięcia usterki albo awarii Przedstawicielom Operatora
- f) - Utracił tytuł prawny do lokalu lub cofnięcia bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie usług w Lokalu osoby, która taki tytuł posiada,
- g) - w inny, rażący sposób narusza postanowienia umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa
- h) - Używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora

2. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez wypowiedzenia tylko z ważnych przyczyn, w szczególności, jeżeli Operator:

- a) Świadczy usługę w sposób niezgodny z Umową
- b) Działalność szkodzi Abonentowi

3. Oświadczenie którejkolwiek ze stron o wypowiedzeniu lub o rozwiązaniu Umowy powinno być złożone na piśmie pod rygorem nieważności.

4. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w biurze Operatora, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

5. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Operatorowi odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

6. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta umowy zawartej na czas określony, z zachowaniem terminów wypowiedzenia wynikających z Regulaminu. Abonent ma obowiązek uiszczenia opłat należnych Operatorowi ze okresu wypowiedzenia.

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

§12.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. O zmianach regulaminu Abonent zostanie poinformowany w formie pisemnej przez przesłanie treści zmienionego regulaminu wraz z rachunkiem.
3. W przypadku wprowadzenia zmian do Regulaminu i Cennika, Abonent ma prawo rozwiązać umowę, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, jeżeli w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia o zmianie Regulaminu i Cennika złoży stosowne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy w biurze Operatora lub prześle takie oświadczenie listem poleconym na adres Operatora.
4. Jeżeli w okresie, na który została zawarta umowa na czas oznaczony w ramach ofert promocyjnej Operatora, Operator wprowadził do regulaminu zmiany bezpośrednio umniejszające prawa lub zaostrzające obowiązki Abonenta wynikające z umowy, Abonent ma prawo rozwiązać umowę na zasadach w ust. 3 bez konieczności naprawienia szkody.
5. W przypadku nieskorzystania przez Abonenta, w terminie określonym w ust. 3, z prawa do wypowiedzenia umowy, uważa się, iż Abonent wyraził zgodę na zmianę umowy w części dotyczącej załącznika w postaci Regulaminu i Cennika.
6. Za pisemną zgodą Operator, 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.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniemr.