

## Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Określenia lub skróty użyte w Ogólnym Regulaminie Świadczenia Usług oraz w Umowach zawieranych przez Balmont, do których zastosowanie mają postanowienia niniejszego Regulaminu, oznaczają:

**Abonent** – podmiot tj. osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą zawarta została Umowa o Świadczenie Usług.

**Awarja** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej.

**Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej.

**Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**LAN** – (Local Area Network) - lokalna sieć komputerowa.

**Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Operatora.

**MBit Bombing** – wysyłanie drogą elektroniczną znacznej ilości listów na określone konto poczty elektronicznej bez zgody adresata.

**Operator** – F.H.U Balmont, 31-559 Kraków ul. Grzegorzewska 69

**Okres Promocyjny** – wskazany w Umowie Abonenckiej lub/i Regulaminie Promocji minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.

**Próba Włamania** – działanie polegające na usiłowaniu „wejścia” do zasobów komputerowych sieciowych lub skorzystania z zasobów komputerowych i sieciowych, bez wiedzy lub zgody właściciela.

**Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Operatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

**Regulamin** – dokument określający zakres i warunki świadczenia przez Operatora usług oraz regulujący wzajemne zobowiązania podmiotów zawierających Umowę Abonencką.

**Spam** – wysyłanie określonego tekstu, najczęściej o charakterze reklamowym, do wszystkich lub do znacznej części odbiorców list dyskusyjnych bądź innych użytkowników elektronicznych kont pocztowych.

**Sieć** – infrastruktura teleinformatyczna umożliwiająca świadczenie przez Operatora usług, w skład której wchodzi między innymi urządzenia transmisyjne oraz serwery wraz z zainstalowanym na nich oprogramowaniem.

**Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne,

**Umowa Abonencka** lub **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem, określająca wzajemne prawa i obowiązki, wiążąca oba te podmioty.

**Usługi** – wszystkie usługi wyszczególnione w Umowie, świadczone przez Operatora na rzecz danego Abonenta.

**Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi.

**Wirus** – program komputerowy, który przyłącza się do innych programów i jest wraz z nimi przenoszony pomiędzy komputerami. Powoduje szkody w sieciach komputerowych, które w zależności od rodzaju wirusa mogą być przyczyną spowolnienia pracy Sieci (najmniej szkodliwe), a nawet usuwać lub zmieniać dane znajdujące się na dyskach czy też przechwytywać informacje (najbardziej szkodliwe).

**Włamanie** – bezprawne „wejście” do zasobów komputerowych i sieciowych lub korzystanie z nich, bez wiedzy lub zgody właściciela.

**Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

2. Operator świadczy Usługi związane z dostępem i wykorzystaniem sieci Internet oraz transmisją danych, oraz usługi związane z dostępem do osiedlowej sieci LAN.
3. Operator świadczy Usługi zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
5. Postanowienia Regulaminu są wiążące dla stron, o ile zapisy Umowy nie stanowią inaczej.

### II. ZAWIERANIE UMÓW, SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.

1. Umowa określa zakres Usług oraz ich cenę.
2. Umowy zawierane są w formie pisemnej pod rygorem ich nieważności.
3. Do zawierania umów z Abonentem upoważnieni są:
  - a) Zarząd spółki,
  - b) Przedstawiciele handlowi i inne osoby na podstawie udzielonego im pełnomocnictwa.
4. Zamawiający zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela, po udokumentowaniu:
  - a) w przypadku osób fizycznych: tożsamości oraz aktualnego miejsca zamieszkania poprzez okazanie dowodu osobistego albo paszportu zagranicznego, oraz dodatkowego dokumentu ze zdjęciem i adresem danej osoby,
  - b) w przypadku innych osób: statusu prawnego i adresu siedziby poprzez okazanie aktualnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego i dostarczenia kopii ww. dokumentów,
  - c) w przypadku przedstawiciela ww. osób: tożsamości poprzez okazanie dowodu

- osobistego albo paszportu zagranicznego oraz dokumentu umocowania.
5. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy z podmiotami, które nie spełniły warunków określonych w punkcie 4 powyżej.
  6. Umowa zostaje zawarta na czas określony, poprzedzony okresem testowym. W szczególnych przypadkach Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony.
  7. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Umowy Abonenckiej.
  8. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Abonenckiej wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej drogą elektroniczną.
  9. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zanim Dostawca Usług przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
  10. Dostawca Usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Dostawca Usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  11. Konsument ma obowiązek zwrócić Dostawcy Usług dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę Usług do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Dostawca Usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres: FHU Balmont, ul. Grzegórzecka 69, 31-559 Kraków. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Dostawcy Usług, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.
  12. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
  13. Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 12, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie Abonenckiej opłat.
  14. Konsument nie ponosi kosztów:
    - 1) świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
      - a) Dostawca Usług nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub
      - b) Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej.
  15. Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:
    - 1) jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;
    - 2) w której Konsument wyraźnie żądał, aby Dostawca Usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Dostawca Usług świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
    - 3) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
    - 4) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.
  16. Operator uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
  17. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Operatorowi :
    - a) telefonicznie,
    - b) pisemnie,
    - c) osobiście w biurze obsługi klienta,
    - d) za pośrednictwem EBOK (jeśli Operator takie udostępnia).
  18. Na złożone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
  19. Zmiana pakietu taryfowego lub dodanie dodatkowej opcji Usług następuje poprzez podpisanie pisemnego aneksu do Umowy.
  20. Świadczenie Usług w zmienionym pakiecie taryfowym i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym został zawarty pisemny aneks do Umowy.

### III. ZOBOWIĄZANIA OPERATORA, SERWIS, SPOSÓB KONTAKTOWANIA SIĘ Z PODMIOTAMI ŚWIADCZĄCYMI USŁUGI SERWISOWE.

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.
2. Operator zapewnia ciągłe funkcjonowanie Sieci i świadczonych w oparciu o nią Usług, z wyjątkiem sytuacji opisanych w punkcie 6.2.
3. W ramach świadczonych Usług Operator dba o sprawność funkcjonowania własnych urządzeń transmisyjnych, w szczególności poprzez:
  - a) nadzór nad urządzeniami (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu),
  - b) okresową kontrolę urządzeń, naprawę Usterek i Awarii,
  - c) przegląd urządzeń przeprowadzany, w miarę możliwości, w dniach wolnych od pracy lub w porze najniższego obciążenia łącza.
4. Operator nie ingeruje w treść i nie udostępnia osobom trzecim informacji przekazywanych z wykorzystaniem Sieci z wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa stanowią inaczej. Działania mające na celu ochronę antywirusową Sieci nie są ingerencją w treść przekazywanych informacji.
5. Operator zabezpiecza Sieć przed dostępem osób nieupoważnionych.
6. Wszelkie Awarie i Usterki dotyczące działania Usług (łącza Internetowego) należy niezwłocznie zgłaszać pod numer telefonu (12) 397-12-00, (12) 294-18-27, fax. (12) 397-12-02 od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:00 do 17:00. W pozostałych dniach i godzinach telefonicznie pod numerem serwisowym 608-018-697. Podczas rozmowy z przedstawicielem Operatora należy podać adres instalacji łącza oraz imię i nazwisko osoby zgłaszającej uszkodzenie.

### IV. ZOBOWIĄZANIA ABONENTA, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego dokonywania płatności za świadczone przez Operatora Usługi zgodnie z postanowieniami zawartymi w dziale VIII. Warunki płatności oraz rozliczeń.
2. Abonent zobowiązuje się nie świadczyć osobom trzecim usług dostępu do Internetu poprzez łącza, z których korzysta na podstawie Umowy.
3. W terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany danych Abonenta, Abonent zobowiązany jest dostarczyć Operatorowi listem poleconym aktualne dane. Za zmianę danych uważa się zmianę nazwy (firmy lub nazwiska), danych adresowych z uwzględnieniem adresu do korespondencji, NIP, numerów telefonów kontaktowych, numerów faksu, adresu poczty elektronicznej.
4. Abonent zobowiązuje się nie wykorzystywać Usług w sposób mogący naruszać prawo krajowe lub międzynarodowe, zasady porządku publicznego, prawa stron trzecich. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów, w szczególności: materiałów pornograficznych, materiałów

naruszających dobra osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.

5. Abonent zobowiązuje się używać udostępniony sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, a także zobowiązany jest odłączyć sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego.
6. Abonent zobowiązuje się nie podejmować żadnych działań prowadzących do przeciążenia Sieci, ingerujących w zasoby innych użytkowników Sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u innych podmiotów korzystających z usług Operatora. W szczególności chodzi o następujące działania:
  - a) Próba Włamania,
  - b) Włamanie,
  - c) Mail Bombing,
  - d) Spam,
  - e) wprowadzanie do Sieci Wirusów.

### V. SZCZEGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG, OGRANICZENIA W DOSTĘPIE LUB KORZYSTANIU Z USŁUG.

1. W wyjątkowych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo zmiany własnych lub dzierżawionych adresów IP, domen, oprogramowania lub sprzętu będącego własnością Operatora.
2. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania Sieci wynikających z ochrony jej poprawnej pracy lub z przyczyn technicznych. Dotyczy to w szczególności wiadomości przesyłanych przy pomocy poczty elektronicznej.
3. Warunkiem koniecznym rozpoczęcia świadczenia Usług wymagających udostępnienia Abonentowi urządzeń Operatora jest obustronne podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego.
4. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. Nadto Dostawca Usług zapewnia funkcjonowanie Usług z zachowaniem wskaźników jakości, określonych przepisami prawa.
5. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:
  - a) Minimalna: 50 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
  - b) Zwykle dostępna: 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
  - c) Deklarowana: 90 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
6. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.
7. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę

- w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług..
8. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejki, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powoduje faworyzowania jakichkolwiek treści.
  9. Stosowania środków zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązków, konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych
  10. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodna z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.
  11. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci.
  12. Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta.
  13. Dostawca usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych. Dotyczy to w szczególności usługi telewizyjnej, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.
- abonamentu za świadczenie Usług liczonej przez 3 miesiące.
4. Za wszelkie treści przekazywane przez Abonenta przy korzystaniu z Usług odpowiedzialność ponosi Abonent. W przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich odpowiedzialność za treści przekazywane z wykorzystaniem Sieci spoczywa wyłącznie na Abonencie.
  5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Abonenta z Usług w sposób naruszający prawo krajowe lub międzynarodowe, lub prawa osób trzecich. Dotyczy to w szczególności naruszenia przez Abonenta prawa autorskiego, popełnienia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczenia przez Abonenta niedozwolonej reklamy bądź niezgodnych z prawem treści, w tym treści o charakterze pornograficznym.
  6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystywania przez Abonenta jakichkolwiek informacji, danych czy też oprogramowania uzyskanego przez Abonenta podczas korzystania z Sieci.
  7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu osób nieupoważnionych do informacji Abonenta umieszczonych na komputerach samych Abonentów, które nastąpiły poprzez Włamanie, przechwycenie przekazywanych z wykorzystaniem Sieci informacji lub w wyniku udostępnienia przez Abonenta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.
  8. Operator nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu urządzeń (komputer, router, switch itp.) Abonenta.
  9. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznych opłat abonamentowych. Zastrzeżenie to nie wyklucza prawa Abonenta do domagania się zwrotu opłaty abonamentowej w proporcjonalnej wysokości.
  10. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej powyżej kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
  11. 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.

## VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Za świadczone Usługi Operator odpowiada w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędącego Konsumentem.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło z powodu:
  - a) siły wyższej, tj. zdarzenia przyszłego i niepewnego, któremu człowiek nie może zapobiec i którego skutków i wystąpienia nie może przewidzieć,
  - b) winy Abonenta,
  - c) nieprzebrzegania przez Abonenta postanowień zawartych w Umowie lub Regulaminie,
  - d) działania osób trzecich, za których Operator nie ponosi odpowiedzialności,
3. Operator ponosi wobec Abonenta niebędącego Konsumentem odpowiedzialność, o której mowa w punkcie 6.2. w zakresie poniesionej przez Abonenta straty z wyłączeniem utraconych korzyści. Odpowiedzialność ta ograniczona jest do wysokości

## VII. POUFNOŚĆ ORAZ OCHRONA DANYCH, SPOSOBY PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI

1. Operator traktuje jako poufne informacje oraz dane przesyłane z wykorzystaniem Sieci, będące własnością Abonenta, w szczególności związane z pocztą elektroniczną.
2. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy informacje uznane za poufne w rozumieniu niniejszego Regulaminu zdobyte podczas świadczenia lub korzystania z Usług.

3. Przekazywane Abonentowi hasła dostępne traktowane są jako poufne — Abonent zobowiązuje się do zabezpieczenia tych haseł przed dostępem osób nieupoważnionych.
4. Strony zobowiązują się nie ujawniać osobom trzecim danych technicznych i technologicznych związanych ze świadczonymi przez Operatora usługami.
5. Dane Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niepłacenia Rachunków.
6. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

#### **VIII. WARUNKI PŁATNOŚCI ORAZ ROZLICZEŃ, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI, OKRES ROZLICZENIOWY, SPOSOBY UZYSKANIA INFORMACJI O AKTUALNYM CENNIKU USŁUG ORAZ KOSZTACH USŁUG SERWISOWYCH**

1. Abonent zobowiązany jest do dokonywania opłat za Usługi zgodnie z treścią Umowy na warunkach określonych w Regulaminie.
2. Płatności za Usługi winny być wnoszone pomiędzy pierwszym a piętnastym dniem każdego okresu abonamentowego z zastrzeżeniem zapisów punktu 8.4. Regulaminu.
3. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy, chyba że w Umowie określono inaczej.
4. Termin płatności pierwszego Rachunku zostanie określony na fakturze.
5. Rachunki za świadczone Usługi wystawiane są w cyklach: miesięcznym, kwartalnym, półrocznym lub rocznym, zgodnie z określoną w Umowie ilością miesięcy, za które Abonent zobowiązuje się dokonać opłacenia abonamentu z góry. Ustalona ilość miesięcy traktowana jest jako okres abonamentowy.
6. Opłata abonamentowa pobierana jest za okres abonamentowy odpowiedni dla danej Usługi, liczony od pierwszego dnia miesiąca. Jeżeli Umowa nie została zawarta pierwszego dnia miesiąca, w pierwszej fakturze za świadczone Usługi, Abonent zostanie obciążony opłatą za pierwszy miesiąc, proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w danym miesiącu, chyba że korzysta z promocji obejmującej okres testowy.
7. Okres wnoszenia przez Abonenta opłat abonamentowych, włączając w to opłaty, których okres został indywidualnie uzgodniony przez Abonenta z Operatorem, może zostać zmieniony w przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez Operatora wniosku o zmianę okresu abonamentowego złożonego przez Abonenta z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku negatywnego rozpatrzenia ww. wniosku Operator poinformuje o tym fakcie Abonenta w terminie do 2 tygodni od złożenia wniosku. Do czasu rozpatrzenia wniosku lub w przypadku jego negatywnego rozpatrzenia, Abonent zobowiązany jest uiszczać opłaty w uzgodnionym dotychczas cyklu.
8. Za datę uregulowania należności przez Abonenta uważa się datę uznania wpłaty środków pieniężnych na rachunku bankowym Operatora wskazany na blankietach książeczki opłat, fakturze lub wpłatę gotówkową w Biurze Obsługi Klienta.
9. Z tytułu opóźnień w uiszczeniu należności Abonent zobowiązany jest zapłacić odsetki ustawowe.
10. Operator zastrzega sobie prawo zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Abonenta, który zalega z płatnościami z tytułu świadczonych Usług, bez rozwiązania Umowy, o ile pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty należność nie została uregulowana. Wznowienie świadczenia Usług następuje w terminie do 2 tygodni od momentu uregulowania przez Abonenta wszelkich należności, łącznie z odsetkami.
11. W przypadku uznania przez Operatora wniesionej przez Abonenta reklamacji nadpłata powstała z tego tytułu zostanie automatycznie zaliczona na poczet spłaty następnego Rachunku, chyba że Abonent wskaże inaczej.
12. W przypadku rozwiązania Umowy przed zakończeniem okresu abonamentowego Abonentowi przysługuje zwrot opłat abonamentowych za niewykorzystany okres. Należną do zwrotu kwotę oblicza się jako iloczyn pozostałych do końca okresu, pełnych, opłaconych miesięcy oraz równowartości miesięcznego abonamentu, która jest równa jednokrotności abonamentu miesięcznego, 1/3 abonamentu kwartalnego, 1/6 abonamentu półrocznego lub 1/12 abonamentu rocznego. Powyższe zapisy stosuje się tylko dla opłat wnoszonych z góry.
13. Jeżeli w trakcie trwania Umowy Abonent korzystał z ulg za świadczone Usługi, rozwiązując Umowę przed zakończeniem okresu abonamentowego, Abonent zobowiązany jest do zwrotu ulg proporcjonalnie za okres od dnia rozwiązania Umowy Abonenckiej do dnia, do którego była ona zawarta. Zwrot ulg nie przysługuje, jeśli Umowa Abonencka została rozwiązana w okresie testowym lub przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Abonent ponosi jednorazowy koszt konfiguracji Sieci oraz łącza stałego, zgodnie z treścią Umowy.
14. W przypadku rozwiązania Umowy z powodu opóźnienia w uiszczeniu należności, zawarcie nowej Umowy będzie możliwe dopiero po uiszczeniu zaległości.
15. Cennik zawierający także informacje o kosztach usług serwisowych jest zamieszczony na stronie internetowej Operatora oraz jest dostarczany Abonentowi przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta jest mu dostarczany na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

## IX. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE ORAZ POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do sieci lub 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 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane za jej uwzględnienie przez Operatora.
3. Reklamacje winny być zgłaszane do Operatora w jednej z form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną, za pomocą EBOOK (jeśli zostało ono uruchomione) lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie, jednakże w razie reklamacji telefonicznej Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
  - 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) Numer klienta nadany Abonentowi przez Operatora lub adres wykonania zakończenia Sieci,
  - e) datę zawarcia Umowy oraz jej numer i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia Umowy o świadczenie usługi przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Operatora;
  - f) 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,
  - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W Przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Operatora w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w pkt 4 upoważniona osoba przyjmując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. 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 przyjęcia w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Pisemne potwierdzenie Operatora przyjęcia reklamacji powinno zawierać nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację.
6. 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Operatora i jego adres,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego 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,
  - f) podpis upoważnionego Przedstawiciela z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,
  - g) 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.
8. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl). Nadto w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet,

Konsumenci mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została Dostawcą Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

9. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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.

10. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Operator 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, Operator 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.

11. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

12. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. IX, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

13. Operator 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.

## **X. ZMIANY W UMOWIE ORAZ ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Operator może dokonywać zmian Regulaminu w czasie obowiązywania Umowy, na warunkach w niej określonych.

2. Umowa rozwiązuje się w przypadkach w niej określonych.

## **XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

1. W przypadku kiedy Abonent uczestniczy w promocjach organizowanych przez Operatora, Abonenta obowiązują ustalone odrębnym trybem regulaminy tych promocji.

2. Do kwestii nieuregulowanych w Umowie oraz Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i innych obowiązujących aktów prawnych.

3. Strony zobowiązują się jednak do polubownego załatwiania sporów przed skierowaniem ich na drogę sądową.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 02 stycznia 2017 roku