

Monika Bała Firma Handlowo-Usługowa Balmont, z siedzibą w Krakowie (31-559) przy ul. Grzegórzeckiej 69, REGON: 351489070, NIP: 678-145-65-24, e-mail: balmont@balmont.pl, wpisaną do rejestru EDG pod numerem 29682/98, wpisanym w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 1969 zwanym dalej „Dostawcą Usług”, a „Abonentem”:

o następującej treści:

§1

Nazwa firmy:					
Adres:					
NIP:		REGON:		KRS:	
Nr telefonu:		e-mail:			
Reprezentowany przez:		Imię: _____		Nazwisko: _____ PESEL: _____	
Adres montażu/adres zakończenia sieci:					
<p>INTERNET, ŚWIATŁOWÓD FTTB <input type="checkbox"/></p> <p>TRANSMISJA DANYCH <input type="checkbox"/></p> <p>STAŁY PUBLICZNY ADRES IP <input type="checkbox"/></p>					
Okres, na jaki została zawarta umowa: min. ___ miesięcy					
A)	Internet światłowodowy FTTB	Przeływność: download ___ Mbps upload ___ Mbps			
B)	Internet, radiolinia FTTH	Przeływność: download _____ Mbps, upload _____ Mbps			
C)	Transmisja danych	Przeływność portu download _____ Mbps, upload _____ Mbps			
D)	Usługi dodatkowe:				
<p>A) Internet: łącze , światłowód FTTB – ___ / ___ Mbps</p> <p>B) Internet: _____</p> <p>C) Transmisja danych: _____</p> <p>D) przydzielony adres IP</p> <p>– IP: _____</p> <p>– Mask: _____</p> <p>– Gateway: _____</p> <p>– Serwer DNS (w Anycast): 192.42.111.251</p>					
<p>Termin rozpoczęcia świadczenia usług: ____ . ____ . ____</p> <p>Abonament miesięczny: ___ zł netto</p> <p>Jednorazowa opłata aktywacyjna, instalacyjna: ___ zł netto</p> <p>Abonament liczony od: ____ . ____ . ____</p>					
Wysokość Ulgi: ___ zł netto (w tym: z tytułu aktywacji i instalacji ___ zł netto , z tytułu abonamentu ___ zł netto)					

Określenia użyte w Umowie mają następujące znaczenie:

Abonament – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Umowie oraz z udostępnionego Sprzętu;

Abonent - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług, niebędący konsumentem;

Aktywacja - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego;

Biuro Obsługi Klienta („BOK”) - biuro Dostawcy Usług wyznaczone do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi;

Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Instrukcja obsługi – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

Lokal - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystał z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

Pakiet - określona w Umowie grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

Prace planowe – prace związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi dla Abonenta;

Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy (najczęściej faktura), wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

Serwis internetowy – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem www.balmont.pl

Sieć – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;

Sprzęt - urządzenie techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

Transmisja danych - przekaz danych cyfrowych pomiędzy teleinformatycznymi urządzeniami końcowymi;

Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub jeżeli Dostawca usług wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Dostawcy usług;

Urządzenie Końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

Usługi – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności Usługi Internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

Zakończenie Sieci - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

§2

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do dostarczenia Abonentowi Usług telekomunikacyjnych i serwisowych określonych w Umowie.
2. Opłata abonamentowa obejmuje:
 - a) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przez okres obowiązywania Umowy,
 - b) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z usługi, wedle parametrów przypisanych do danej usługi, wybranej przez Abonenta,

- c) usługę konserwacji sieci oraz obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań, których wysokość określa Umowa.
3. Ulga stanowi różnicę pomiędzy wysokościami opłat w przypadku umów zawartych na czas nieokreślony, a wysokościami opłat w przypadku umów zawartych na warunkach wynikających z niniejszej umowy, zgodnie z załącznikiem nr 1. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy, zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Dostawcy Usług zwrotu ulgi, w wysokości wskazanej na pierwszej stronie umowy, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
4. Abonent zobowiązuje się do uiszczenia comiesięcznych opłat zgodnie z Umową na podstawie rachunków wystawionych przez Dostawcę Usług oraz wykonania innych zobowiązań wynikających z Umowy i przepisów prawa.

§3

1. Dostawca Usług doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika na trwałym nośniku, w formie odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że:
- Abonent, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków, na wskazany przez niego Adres;
 - Abonent, który zawarł umowę w formie dokumentowej lub elektronicznej złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków w formie pisemnej.
- z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z pouczeniem Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy, w przypadku niez zaakceptowania tych zmian. Treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu i Cennika Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
3. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Regulaminu lub Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 i 2, może złożyć Dostawcy Usług **pisemne** oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian. Brak **pisemnego** oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w Cenniku, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy lub Regulaminu w trybie z ust. 1 i 2, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.
4. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy, w związku z nie zaakceptowaniem zmian Umowy, Regulaminu lub Cennika, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie o zwrot Ulgi promocyjnej, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli zmiana Umowy lub Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a zmiana Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa Dostawcy Usług przysługuje prawo żądania od Abonenta, który tych zmian nie zaakceptował, roszczeń o zwrot Ulgi promocyjnej obliczonej zgodnie z § 2 ust. 3 Umowy.
5. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Dostawca Usług zamiast trybu informowania o zmianach określonego w ust. 1 powyżej, publikuje na swojej stronie internetowej informacje o:
- zmianie Umowy, Regulaminu lub Cennika, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków uwzględniających tę zmianę
 - prawie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
 - konieczności zwrotu Ulgi, w przypadku skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy.
6. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie zawartej w umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej,

numeru telefonu lub faksu Dostawcy Usług, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji 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. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

7. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 30 dni od daty wezwania do ich usunięcia.
8. Dostawca Usług uprawniony jest w szczególności do zawieszenia świadczonych usług, a w uzasadnionych przypadkach do rozwiązania Umowy, na zasadach określonych w ust. 7 w przypadku, gdy Abonent:
 - a) zalega z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Dostawcy Usług przez co najmniej jeden pełny okres płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 10 dni,
 - b) ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Umowy,
 - c) dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie, Sieci lub Gnieździe abonenckim,
 - d) umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - e) uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
 - f) rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane,
 - g) korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
 - h) wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
 - i) uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci,
 - j) podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - k) nie udziela Dostawcy Usług dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

9. Rozwiązanie Umowy, wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy przez Abonenta może nastąpić również w formie pisemnej lub dokumentowej (np. poprzez wiadomość mail ze stosownym oświadczeniem). W przypadku złożenia oświadczenia w formie dokumentowej, Dostawca Usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.

9. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej:

- a) upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie), rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
 - b) utraty przez Dostawcę Usług zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - c) rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy Usług lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną,
 - d) upływu 90 dni od dnia zawieszenia świadczenia usług na podstawie ust. 7 niniejszego paragrafu,
 - e) wypowiedzenia przez Abonenta umowy dzierżawy/najmu części lokalu, przeznaczonego na usytuowanie infrastruktury telekomunikacyjnej Dostawcy Usług.
11. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszelkich zaległości wobec Dostawcy Usług, wraz z odsetkami. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 20 Umowy, jak również może być zobowiązany do zapłaty kar umownych lub odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w Umowie.
 12. Umowa Abonencka zawarta na czas określony po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży oświadczenia woli o braku chęci przedłużenia Umowy w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej Umowy. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Umową. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca Usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym

przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

13. Umowa abonencka zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za jednomiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej lub za pomocą formularza dostępnego na Stronie internetowej. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Umowie.
2. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

§ 5

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu,
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu.
3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, gdy sposób założenia Sprzętu umożliwiające świadczenie Usług telekomunikacyjnych sprzeciwia się obowiązującym przepisom albo zagraża bezpieczeństwu Lokalu, zawarcie Umowy wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela Lokalu, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację tego Sprzętu..
4. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca Usług może żądać dodatkowych niezbędnych do wykonaniu Umowy informacji i dokumentów.
5. Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie.
6. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.

§ 7

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego przedsiębiorcą lub instytucją (np. fundacją, stowarzyszeniem, organizacją rządową lub pozarządową) mogą to być następujące dane:
 - a) nazwisko i imiona oraz nazwa podmiotu,
 - b) adres siedziby lub miejsca prowadzenia działalności gospodarczej,
 - c) numer NIP, KRS oraz REGON,
 - d) dane osób reprezentujących podmiot, zgodnie z reprezentacją określoną w ustawie lub właściwym rejestrze.
2. Dostawca Usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy,
 - b) 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 z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
4. Ponadto Dostawcy Usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli:
 - a) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności,
 - b) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy Usług,
 - c) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę Usług lub wygasa w związku z naruszeniem jej postanowień lub warunków właściwego użytkowania.

§ 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca Usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę Usług.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 9

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom. W przeciwnym przypadku Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia na rzecz Dostawcy Usług kary umownej w wysokości 5000 zł, co nie wyłącza możliwości naprawienia szkody na zasadach ogólnych.
6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Biuro Obsługi Abonentów o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
8. Dostawca Usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

§ 10

1. Abonent z tytułu niniejszej umowy za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług zobowiązany jest uiszczać na rzecz Dostawcy Usług Abonament w wysokości ___ **zł netto**. Na opłatę abonamentową składają się będą elementy wskazane w formularzu zamieszczonym na pierwszej stronie Umowy.
2. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w ust. 1, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
3. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
4. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości ___ **zł netto**.

5. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu przedstawionego Zamawiającemu.
6. Wszelkie opłaty za świadczone Usługi, w tym koszty usług serwisowych wynikają z niniejszej Umowy. Wysokość opłat może ulec zmianie, przy czym o zmianie wysokości opłat, jak i o aktualnych opłatach w przypadku zmian Dostawca Usług poinformuje Abonenta w terminie co najmniej 30 dni przed wprowadzeniem zmian. W takim przypadku Abonentowi przysługiwać będzie uprawnienie określone w § 3 ust. 2 niniejszej Umowy.

§ 11

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług.
3. Wszystkie przewidziane Umową opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie 14 dnia od daty wystawienia Rachunku.
4. Abonent uiszczać będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług na Rachunku lub w Biurze Obsługi Klientów. Uiszczając opłatę na rachunek bankowy Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu imię i nazwisko oraz nr otrzymanego Rachunku.
5. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę Usług lub dzień uiszczenia należności w Biurze Obsługi Abonentów.
6. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Dostawca Usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
7. Rozwiązanie Umowy przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
8. Rachunki są dostarczane Abonentom listem zwykłym, a jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość, pod warunkiem uprzedniego złożenia przez Abonenta stosownego oświadczenia, na pocztę e-mail Abonenta.

§ 12

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Dostawca Usług podejmuje działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 13

1. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń.
2. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów zamieszczając komunikat w Serwisie internetowym.
3. Dostawca usług na bieżąco monitoruje wskaźniki jakościowe Usługi za pomocą obiektywnych kryteriów oraz sporządza coroczny raport w którym zawarte zostaną dane o jakości zgodne z niniejszym paragrafem.
4. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych
5. 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.
6. 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.
7. 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.

§ 14

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
 - a) telefoniczną obsługę Abonentów w godzinach 8:00-17:00 w dni robocze,
 - b) usuwanie Awarii,
 - c) informacje o świadczonych Usługach
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:
 - a) na nr telefoniczny Dostawcy Usług **(12) 397 12 00** w godzinach 8:00-17:00 od poniedziałku do piątku, w pozostałe dni i godziny na **numer serwisowy 608 018 697**,
 - b) osobiście w Biurach Obsługi Klientów.
3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biur Obsługi Klienta są podane w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od 00:00 do 24:00. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą udostępnionego przez Dostawcę Usług do korzystania Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do Biura Obsługi Klientów oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę Usług.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - o kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - o opłaty w wysokości 200 zł za wymianę Sprzętu, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
8. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klientów Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.

9. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 4 oraz za nieuzasadnione wezwanie serwisu Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości 150 zł netto za godzinę roboczą w ramach płatnego serwisu.

§ 15

1. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

§ 16

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług na zasadach ogólnych wynikających z przepisów kodeksu cywilnego z zastrzeżeniami wynikającymi z niniejszej umowy. Odpowiedzialność Dostawcy Usług jest ograniczona do wysokości uiszczony przez Abonenta w danym okresie rozliczeniowym opłaty abonamentowej.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu z służbami serwisowymi Dostawcy Usług telefonicznie, mailowo, pisemnie oraz osobiście w BOK. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie lub w Serwisie internetowym.
3. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w § 17 i 18 przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego ze sposobu kontaktu, wskazanego w ust. 2 chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.
4. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
5. Okresem rozpoczęcia trwania Awarii, w rozumieniu roszczeń odszkodowawczych jest chwila zgłoszenia Awarii przez Abonenta w sposób wskazany w ust. 2 powyżej.
6. Strony niniejszym wyłączają wszelką odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści, jak również Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nie osiągnięcia przez Abonenta jakiegokolwiek celu gospodarczego.

§ 17

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 30 dni 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 Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej biuro@balmont.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,

- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Jednostka Dostawcy Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
 11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§18

1. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 17 ust. 5 lit. g,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący 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 reklamującego do złożenia reklamacji.

5. Za zgodą reklamującego, 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 17 ust. 5 oraz § 18 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 18 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, 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.
9. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§ 19

Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

§ 20

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu - wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.

§ 21

1. Dostawca Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
2. Dostawca Usług dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Dostawca Usług ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne).
4. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane

przetwarzane przez Dostawcę Usług w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.

5. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez niego na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Dostawca Usług będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
6. Abonent lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresem jego uprawnień.
7. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy Usług.
8. Sieć Telekomunikacyjna Dostawcy Usług umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Dostawcy Usług zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Dostawcę Usług.
9. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny
10. W sytuacji gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Dostawca Usług – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
11. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

§22

1. Okres świadczenia Usługi określony jest szczegółowo w formularzu na pierwszej stronie Umowy i liczony jest od daty aktywacji Usługi.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Strony zgodnie postanawiają, że jakiegokolwiek spory wynikające z Umowy rozstrzygać będzie Sąd właściwy dla miejsca siedziby Operatora.
5. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.
6. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Dostawcom Usług.
7. W sytuacji, gdy przedmiotem jest świadczenie więcej niż jednej Usługi, postanowienia ust. 1 stosuje się odpowiednio do każdej Usługi oddzielnie.
8. Umowa wchodzi w życie w dniu jej podpisania. Umowa stanowi całość i uchyla wszelkie ewentualne wcześniejsze Umowy i uzgodnienia dokonane pomiędzy stronami.

9. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie znajdują postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Dostawcy Usług (dalej „Regulaminu”). W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Umowy, a Regulaminu zastosowanie będą miały w pierwszej kolejności postanowienia Umowy.
10. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

.....
Za Abonenta

.....
Za Dostawcę Usług

Załącznik nr 1 – Cennik Promocji

CENNIK PROMOCJI

	Czas trwania Umowy		Aktywacja i Instalacja bez ulgi (netto)	Aktywacja i Instalacja z ulgą (netto)	Suma Ulg promocyjnych (netto)	Ulga promocyjna za jeden miesiąc trwania umowy (netto)
	min.	miesiący				
	Abonament bez ulgi (netto)	Abonament z ulgą (netto)				
Usługa dostępu do Internetu Łącze FTTB 150/150 Mbps	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł
Usługa Transmisji danych _____	-	-	-	-	-	-

Niniejszy dokument stanowi integralną część Umowy.

Załącznik nr 2

PROTOKÓŁ PRZEKAZANIA SPRZĘTU

Przekazane urządzenie odbiorcze:

Typ:	
Model:	
Numer seryjny:	
Wartość:	

W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent w przeciągu 5 dni od tej daty zobowiązuje się zdać ww urządzenie w siedzibie Operatora.

Abonent

Dostawca usług

.....

(podpis, data)

.....

(podpis, data)

Niniejszy dokument stanowi integralną część Umowy