

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka „Dotacje na Innowacje” „Inwestujemy w Waszą przyszłość”

Regulamin Świadczenia Usług Internetowych

Przepis wstępny § 1

Niniejszy regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Internetowych na rzecz Abonentów przez Invicom Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Ustroniu 43-450, przy ulicy Partyzantów 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000347399, o kapitale zakładowym w wysokości 105 000,00 zł, NIP:548-260-87-99, REGON:241476121.

Definicje § 2

Abonent – podmiot, z którym Operator zawarł Umowę o świadczenie Usług Internetowych.

Awaria - uszkodzenie Urządzeń lub Sieci – niewynikające z winy Abonenta - uniemożliwiające świadczenie Usług Internetowych, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania Siły Wyższej.

Biuro Obsługi Abonenta / Klienta (BOA/BOK) – jednostka Operatora wyznaczona do obsługi Abonentów poprzez telefon, fax, e-mail i inne środki porozumiewania się na odległość.

Cennik - zestawienie opłat za usługi świadczone przez Operatora wraz z zasadami ich naliczania, stanowiące załącznik do Umowy.

f@ktura – elektroniczna wersja papierowej wersji faktury, wystawiana w postaci pliku PDF, spełniająca wszelkie wymogi prawne wynikające z rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 roku w sprawie wystawiania oraz przesyłania faktur w formie elektronicznej.

Faktura – dokument obejmujący opłaty za Usługi Internetowe świadczone w danym Okresie Abonamentowym;

Fiber To The Home (FTTH) - szerokopasmowy system telekomunikacyjny, oferujący takie usługi jak szerokopasmowy dostęp do Internetu, usługi telefoniczne, telewizja. Medium transmisyjnym są kable światłowodowe. Usługa kierowana jest zarówno do małych, średnich firm jak i do użytkowników domowych.

Gniazdo Światłowodowe Pasywne – zakończenie światłowodowej linii abonenckiej znajdujące się w Lokalu, dzięki któremu może zostać zamontowane Urządzenie Abonenckie.

Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wnioskująca o świadczenie Usług Internetowej.

Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi Internetowej lub korzystająca z Usługi Internetowej dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Lokal – nieruchomość lub jej część, w której Klient zamierza korzystać z Usługi Internetowej Operatora lub w którym zlokalizowane jest Gniazdo Światłowodowe Pasywne.

Okres Abonamentowy (rozliczeniowy) - okres 1 miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług Internetowych.

Operator – Invicom Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Ustroniu 43-450, przy ulicy Partyzantów 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000347399, o kapitale zakładowym w wysokości 105 000,00 zł, NIP:548-260-87-99, REGON:241476121.

Opłata Abonamentowa - opłata za usługi, należna Operatorowi za Okres abonamentowy, określona w Cenniku lub Regulaminie Promocji.

Regulamin Promocji - warunki promocji na Usługi Internetowe świadczone przez Operatora na warunkach promocyjnych.

Serwis – zespół ludzi przeszkolonych do obsługi sieci światłowodowej z zachowaniem zasad BHP wyznaczonych przez Operatora.

Sieć - zespół urządzeń radiowych i informatycznych umożliwiających Abonentowi dostęp do Usług Internetowych..

Siła Wyższa - zdarzenie nadzwyczajne, o charakterze zewnętrznym, któremu nie można zapobiec.

Strona – Operator oraz Abonent.

System - system teleinformatyczny dostępny za pośrednictwem Sieci stanowiący zespół urządzeń i oprogramowania należącego lub stosowanego przez Operatora, umożliwiający przetwarzanie i przechowywanie danych.

Tytuł prawny do lokalu - prawo własności, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej – potwierdzone dokumentem poświadczającym te prawa (dopuszcza się również okazanie wpisu w dokumencie tożsamości potwierdzającego adres miejsca zameldowania na pobyt stały w lokalu, w którym ma być świadczona Usługa Internetowa) lub użytkowanie, służebność mieszkania, prawo dożywocia, dzierżawa, najem, użyczenie – w takim przypadku wymaga się pisemnej zgody właściciela, lub członka spółdzielni mieszkaniowej na instalację i eksploatację Urządzeń w nieruchomości lub lokalu (dopuszcza się również złożenie oświadczenia przez klienta poświadczającego uzyskanie powyższej zgody).

Umowa - Umowa o świadczenie Usług Internetowych, zawarta w formie pisemnej przez Operatora i Abonenta, określająca ich wzajemne prawa i obowiązki.

Urządzenie abonenckie - urządzenie transmisyjne wraz z zasilaczem niezbędne do świadczenia Usług Internetowych, oddane do użytkowania Abonentowi i pozostające własnością Operatora przez cały czas trwania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.

Usługi Internetowe - usługi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci Operatora.

Usterka - wada techniczna Urządzeń lub Sieci – niewynikająca z winy Abonenta, która powoduje pogorszenie jakości świadczenia Usług Internetowych, lecz nie uniemożliwiająca całkowicie świadczenie Usług Internetowych Operatorowi.

Zakres i Jakość świadczonych Usług § 3

- Operator umożliwi Abonentowi korzystanie z następujących usług:
 - przyłączenie do sieci;
 - usługi dostępu szerokopasmowego, w tym usługi transmisji danych;
 - obsługę serwisową.
- Operator w ramach opłaty abonamentowej zapewni dostęp do Sieci oraz informację zawierającą podstawowy wykaz wykonanych usług na rzecz Abonenta.
- Rodzaj usług świadczonych Abonentowi określony jest w Umowie.
- Operator może wprowadzać do oferty nowe usługi, w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

§ 4

- Operator świadczy Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka „Dotacje na Innowacje” „Inwestujemy w Waszą przyszłość”

2. Operator świadczy Usługi Internetowe w zakresie istniejących możliwości technicznych. W szczególności oznacza to, że:
 - a) Operator świadczy usługi oparte na architekturze Fiber To The Home, w której światłowód doprowadzony jest do lokalu Abonenta zrealizowaną w technologii punkt-punkt,
 - b) Operator świadczy usługi dostępu do Internetu poprzez infrastrukturę światłowodową.
3. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w usłudze stacjonarnego Internetu to 256 kbps w kierunku do abonenta oraz 128 kbps w kierunku od abonenta.
4. Aktualne informacje, o jakości dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej WWW Operatora.
 - b) niespełnienia przez Klienta wymogów przedstawienia dokumentów, o których mowa w § 6 ust. 2 -3;
 - c) rozwiązania przez Operatora uprzednio zawartej Umowy z Klientem na skutek naruszenia przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu;
 - d) zalegania przez Klienta z płatnościami na rzecz Operatora z tytułu świadczenia jakichkolwiek Usług Internetowych;
 - e) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta dokonanej zgodnie z § 6 ust. 4;
 - f) gdy proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci i Usług może szkodliwie wpłynąć na poziom obsługi pozostałych Abonentów i Usług.

Zawarcie, zmiana oraz rozwiązanie Umowy
§ 5

1. Niniejszy Regulamin świadczenia Usług Internetowych (zwany dalej Regulaminem lub RSUT) określa zakres i warunki świadczenia Usług Internetowych przez Operatora na rzecz Abonenta.
2. Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy, są przekazywane Abonentowi przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Abonenta. Aktualny Regulamin oraz Cennik dostępne są także w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej pod adresem: WWW Operatora.
3. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy wraz z cennikami Usług Internetowych w szczególności związane z organizowanymi promocjami („Regulaminy Promocji”).
4. Postanowienia Umowy oraz regulaminów promocji, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Zawarcie umowy
§ 6

1. Operator świadczy usługi na rzecz Abonenta wyłącznie na podstawie Umowy zawartej z Abonentem.
2. Klient przy zawieraniu Umowy przedstawi:
 - 1) w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej – dokument potwierdzający jej status prawny oraz siedzibę i adres, w szczególności odpis z właściwego rejestru (np.: przedsiębiorców), wypis z ewidencji działalności gospodarczej, dokument potwierdzający nadanie nr REGON i NIP;
 - 2) w przypadku osoby fizycznej - dokument stwierdzający tożsamość i adres miejsca zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, z podaniem nazwy, serii i numeru tego dokumentu;
 - 3) dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę właściciela Lokalu na instalację Urządzeń.
3. Operator może żądać dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy wobec Operatora.
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej.
5. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usług Internetowych w Lokalu Klienta;

Zmiana warunków umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość
§ 7

1. Zmiana warunków Umowy na wniosek Abonenta, polegająca w szczególności na zmianie zakresu świadczonych Usług Internetowych, okresu, na jaki Umowa została zawarta, może nastąpić w formie pisemnej lub za pomocą udostępnionych przez Operatora środków porozumiewania się na odległość, zgodnie z danymi teleadresowymi, które podane są na stronie internetowej Operatora.
2. Zmiana warunków Umowy, o których mowa w § 7 ust. 1, może nastąpić, o ile istnieją techniczne możliwości świadczenia zmienionych Usług Internetowych w danej lokalizacji.
3. Operator w terminie do jednego miesiąca potwierdza Abonentowi w formie elektronicznej realizację dyspozycji, o której mowa w § 7 ust. 1, ze wskazaniem zakresu zmian warunków Umowy oraz terminu wprowadzenia zmian.
4. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w § 7 ust. 3 lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
5. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy bez podania przyczyny, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia, o którym mowa w § 7 ust. 4, chyba, że Operator za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie Usług Internetowych zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

Czas trwania umowy
§ 8

1. Umowa jest zawierana na czas określony lub nieokreślony.
2. Minimalny czas trwania Umowy zawartej na czas określony to 12 miesięcy.
3. W przypadku konsumenta początkowy okres obowiązywania umowy zawieranej z Operatorem na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

Rozwiązanie umowy
§ 9

1. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Umowa ulega rozwiązaniu z końcem następnego Okresu Abonamentowego. W przypadku, gdy zawarcie Umowy na czas określony wiązało się z ulgą (rabatem lub jakimkolwiek innym świadczeniem ze strony Operatora korzystniejszym od standardowego cennika) przyznana Abonentowi,

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka „Dotacje na Innowacje” „Inwestujemy w Waszą przyszłość”

Abonent obowiązany jest do zapłaty kwoty równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi. Wysokość roszczenia z tego tytułu nie może przekroczyć wartości ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, liczoną za pełen Okres Abonamentowy. Obowiązek zwrotu ulgi, o której mowa w zdaniu poprzednim jest aktualny również wówczas, gdy Abonent nie będzie zobowiązany do zwrotu Operatorowi wartości dodatkowych rabatów bądź opustów udzielonych Abonentowi w Opłacie Abonamentowej.

- Uprawnienie do żądania zwrotu przyznanej Abonentowi ulgi, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje Operatorowi w razie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, w przypadku, o którym mowa w § 10.
- Operator może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu, z zastrzeżeniem uprzedniego wezwania Abonenta do usunięcia naruszeń będących podstawą rozwiązania Umowy,
 - zalegania przez Abonenta z zapłatą Opłaty Abonamentowej, za co najmniej dwa pełne Okresy Abonamentowe
 - utrąty przez Abonenta Tytułu prawnego do Lokalu, o ile Strony nie dokonają przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu (cesja Umowy) bądź też Umowa nie będzie kontynuowana w nowym Lokalu Abonenta.
- Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy nastąpi w formie pisemnej w siedzibie Operatora lub zostanie wysłane do siedziby Operatora.
- Oświadczenie Operatora w przedmiocie rozwiązania Umowy nastąpi w formie pisemnej.
- Umowa wygasa w przypadku:
 - powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną,
 - ustaniu bytu prawnego Abonenta nie będącego Konsumentem, chyba, że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta bądź powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w Kodeksie spółek handlowych,
- Brak możliwości technicznych Operatora do świadczenia Usługi Internetowej w lokalizacji wskazanej w Umowie powoduje, iż Umowa nie może zostać zawarta, a jeśli Umowę zawarto, Abonent ma prawo do odstąpienia od niej. W przypadku odstąpienia przez Abonenta od Umowy, nie mają zastosowania postanowienia ust. 1.

Zmiana umowy
§ 10

- W przypadku zmiany warunków Umowy, Regulaminu bądź Cennika, Operator doręczy Abonentowi na piśmie bądź drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres e-mail, treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.
- W przypadku braku akceptacji zmian, Abonent ma prawo wypowiedzieć na piśmie Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, o ile najpóźniej w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian złoży pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.
- W przypadku wypowiedzenia Umowy z powodu braku zgody na zmianę treści umowy, Regulaminu bądź Cennika, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg przyznanych Abonentowi, chyba że zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa,

w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 11

- W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 14 dni, udostępnienia Lokalu Operatorowi w godzinach pracy Serwisu Operatora w celu demontażu Urządzeń.
- Za Urządzenia niezwrócone przez Abonenta lub zwrócone w stanie zniszczenia wykraczającego poza normalne zużycie albo w przypadku uszkodzenia Urządzeń wynikającego z nieprawidłowej eksploatacji przez Abonenta, jak również w razie zniszczenia, uszkodzenia Urządzeń w winy umyślnej bądź w skutek rażącego niedbalstwa Abonenta, Operator pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Przelew praw i obowiązków wynikających z Umowy

§ 12

- Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
- Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.
- Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Operator może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Instalacja urządzeń w Lokalu Abonenta

§ 13

- W celu realizowania Umowy może być instalowane w Lokalu, za zgodą Abonenta, Urządzenie Abonenckie, w zależności od zakresu świadczonych Abonentowi Usług oraz warunków technicznych.
- Podczas montażu Urządzenia Abonenckiego w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
- W przypadku, gdy montaż Urządzeń jest połączony z dodatkowymi niestandardowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed rozpoczęciem prac instalacyjnych.
- Wszelkie naprawy, zmiany instalacji, konfiguracji Urządzenia Abonenckiego służącego do realizacji na rzecz Abonenta Usług Internetowych może wykonywać wyłącznie Operator lub osoby przez niego uprawnione do wykonywania takich czynności.
- Abonent zobowiązany jest zabezpieczyć Urządzenie Abonenckie przed dostępem osób nieuprawnionych.
- Z momentem oddania Urządzenia Abonentowi do użytkowania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu w przypadku rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub ich utracie, w terminie nieprzekraczającym 24 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

Sposób użytkowania Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta

§ 14

- Abonent potwierdza instalację Urządzenia Abonenckiego poprzez podpisanie protokołu odbioru.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka „Dotacje na Innowacje” „Inwestujemy w Waszą przyszłość”

2. Abonent zobowiązany jest używać Urządzenia Abonenckiego zgodnie z wymogami prawidłowej eksploatacji określonymi w dokumentacji technicznej dostępnej na stronie WWW Operatora w tym do zapewnienia warunków niezbędnych do jego prawidłowego funkcjonowania.
 3. Urządzenie Abonenckie zainstalowane w Lokalu pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zostanie określona w Umowie lub w Cenniku.
 4. Urządzenie Abonenckie oraz Usługa Internetowa świadczona Abonentowi nie mogą być wykorzystywane do świadczenia innym podmiotom usługi telekomunikacyjnej.
 5. Abonent jest uprawniony używać Urządzenia Abonenckiego wyłącznie w Lokalu. Zmiana lokalizacji instalacji Urządzenia Abonenckiego wymaga uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
 6. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Urządzenia Abonenckiego. Zwrotu dokonuje w BOA, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot udostępnionego Urządzenia Abonenckiego następuje na koszt Abonenta.
- f. pisemnego powiadomienia Operatora o utracie Tytułu prawnego do Lokalu,
 - g. pisemnego powiadomienia Operatora niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni, o zmianie stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, adresu korespondencyjnego oraz każdej zmianie danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie,
 - h. nieświadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniania Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

Obowiązki Operatora
§ 15

1. Operator zobowiązany jest do:
 - a. świadczenia Usług Internetowych z należytą starannością, na zasadach i warunkach określonych w Umowie, Cenniku, Regulaminie oraz Regulaminach Promocji.
 - b. zapewnienia ciągłości świadczenia Usługi Internetowej oraz informowania Abonenta o ograniczeniach dostępu do Usługi Internetowej wynikających z konieczności wykonania napraw i niezbędnych konserwacji,
 - c. udostępniania Abonentowi informacji o technicznych parametrach świadczonych Usług Internetowych, w zakresie niezbędnym do ich realizacji.

Obowiązki Abonenta
§ 16

1. Abonent zobowiązany jest do:
 - a. terminowego uiszczania Opłat Abonamentowych oraz innych opłat należnych Operatorowi za zamówione przez Abonenta usługi;
 - b. powstrzymywania się od jakichkolwiek działań, które są niezgodne z prawem lub mogą doprowadzić do naruszenia prawa w związku z korzystaniem z Usług Internetowych, w szczególności poprzez zamieszczanie lub propagowanie nielegalnych informacji, oprogramowania, treści lub obrazów naruszających prawa osób trzecich lub mających charakter przestępstwa,
 - c. nie dokonywania zmian w Urządzeniach, przy pomocy których świadczona jest Usługa Internetowa,
 - d. zwrotu Urządzeń po zakończeniu Umowy w stanie nie gorszym, niż wynika z prawidłowej eksploatacji, a w przypadku uszkodzenia lub utraty Urządzeń w wyniku, co najmniej rażącego niedbalstwa Abonenta – do zwrotu wszelkich udokumentowanych przez Operatora kosztów związanych z zakupem i ewentualnie montażem Urządzeń,
 - e. ochrony Systemu przed wprowadzeniem do niego "wirusów" (szkodliwego oprogramowania),

2. Operator zaleca Abonentowi:
 - a. dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
 - b. zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia Abonenckie;
 - c. stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości, co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za:
 - a. naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - b. rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;
 - c. działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;
 - d. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - e. rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - f. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming);
 - g. korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług Internetowych.

Zakres Obsługi Serwisowej. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi.

§ 17

1. Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
 - a) udzielania Abonentom informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika;
 - b) przyjmowania reklamacji;
 - c) realizacji zleceń;
 - d) udzielania Abonentom informacji odnośnie do Usług Internetowych, obsługi telefonów w związku z korzystaniem z Usług Internetowych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii;
 - e) udzielania Abonentom informacji odnośnie do aktualnych promocji i innych ofert.
2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.
3. Obsługa Abonenta jest realizowana przez Operatora za pośrednictwem:
 - a) Biura Obsługi Abonenta;

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka „Dotacje na Innowacje” „Inwestujemy w Waszą przyszłość”

- b) Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Abonenta);
- c) osób upoważnionych przez Operatora.
4. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Operatorowi:
 - a) telefonicznie;
 - b) pisemnie;
 - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta;
 - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.
5. 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.
6. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
7. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudze, jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego

Awarie i usterki. Sposoby dokonywania zgłoszeń
§ 18

1. Abonent zobowiązany jest do zgłoszenia Awarii i Usterki Operatorowi w formie pisemnej lub za pomocą udostępnionych przez Operatora środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, e-mailem, kierowanych zgodnie z danymi teleadresowymi, które podane są na stronie Internetowej Operatora.
2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie (nie dłuższym jednakże niż 48 godzin roboczych) i według kolejności zgłoszeń.
3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu jej zgłoszenia przez Abonenta.
4. Operator ma prawo do pobrania określonej w Cenniku opłaty za naprawę Urządzenia Abonenckiego niewynikającej z Usterki lub Awarii.

§ 19

1. Abonent jest zobowiązany w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania Awarii i Usterki do udostępnienia Operatorowi Urządzeń znajdujących w Lokalu w godzinach pracy Serwisu Operatora.
2. Podczas dokonywania w/w czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

Opłaty oraz sposoby płatności
§ 20

1. Opłata Abonamentowa określona jest każdorazowo w Cenniku lub w Regulaminie Promocji.
2. Operator uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi telekomunikacyjne, zakres korzystania przez Abonenta z Usługi Internetowej może udzielać rabatów lub opustów w opłatach od wyliczonych należności za Usługi Internetowe. Wysokość rabatów będzie określona w indywidualnych Umowach zawieranych z Abonentami

lub w publicznie ogłoszonej ofercie, promocjach lub ofertach specjalnych.

3. Opłata Abonamentowa obejmuje:
 - a) stały dostęp do Sieci,
 - b) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej,
 - c) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów zamówionych przez Abonenta, obsługi nieuzasadnionych wezwań, obsługi serwisów wykonanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. W przypadku świadczenia Usługi Internetowej przez niepełny Okres Abonamentowy, wysokość Opłaty Abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
5. Opłata Abonamentowa jest płatna z góry do 10 dnia każdego miesiąca, na który przypada dany Okres Abonamentowy. W przypadku, gdy w/w termin płatności przypada na dzień ustawowo wolny od pracy, płatność powinna być dokonana najpóźniej w pierwszym dniu roboczym.
6. Za termin dokonania zapłaty Opłaty Abonamentowej uznaje się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Operatora.
7. Cennik podawany jest przez Operatora do publicznej wiadomości oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, jak również na każde jego żądanie.
8. Opłaty za inne usługi zamówione przez Abonenta, wykonywane w ramach realizacji Usług Internetowych będą płatne zgodnie z Cennikiem Operatora, na podstawie odrębnej faktury VAT w terminie wskazanym na fakturze.

§ 21

1. Podstawą rozliczeń za wykonanie Usługi Internetowej jest druk wpłaty Opłaty Abonamentowej (w przypadku Abonentów będących Konsumentami) bądź faktury VAT (w przypadku Abonentów będących przedsiębiorcami bądź jednostkami organizacyjnymi posiadającymi osobowość prawną, jak również jednostkami finansów publicznych), wystawiane za jeden Okres Abonamentowy, chyba, że Umowa z Abonentem stanowi inaczej.
2. W przypadku Abonentów będących przedsiębiorcami (bądź jednostkami organizacyjnymi posiadającymi osobowość prawną, jak również jednostkami finansów publicznych) Operator przesyła fakturę VAT w formie papierowej, o ile Abonent przy zawieraniu Umowy zrezygnuje z doręczenia faktury drogą elektroniczną (na adres e-mail wskazany przez Abonenta), w zależności od opcji wybranej przez Abonenta przy zawarciu Umowy.
3. W przypadku Abonentów będących Konsumentami Operator dostarcza nieodpłatnie Abonentowi w formie papierowej druki wpłat Opłaty Abonamentowej, o ile Abonent przy zawieraniu Umowy zrezygnuje z doręczenia drogą elektroniczną (na adres e-mail wskazany przez Abonenta), w zależności od opcji wybranej przez Abonenta przy zawarciu Umowy. Druki wpłat będą przesyłane Abonentowi jednorazowo - na cały okres trwania Umowy wraz z Umową, Regulaminem oraz Cennikiem.
4. Operator, po uzyskaniu zgody Abonenta, będzie przysyłał Abonentowi drogą elektroniczną na podany przez niego adres e-mail faktury VAT (f@ktura) bądź druki wpłat Opłaty Abonamentowej na zasadach określonych poniżej:
 - a) faktury VAT oraz druki wpłat będą dostarczane do Abonenta w formie elektronicznej z adresu e-mail Operatora;

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka „Dotacje na Innowacje” „Inwestujemy w Waszą przyszłość”

- b) faktury VAT oraz druki wpłat będą przesyłane w formacie PDF, który gwarantuje autentyczność ich pochodzenia oraz integralność treści;
 - c) do podglądu i weryfikacji przesłanej faktury VAT bądź druku wpłaty służy bezpłatne oprogramowanie „Adobe Acrobat Reader”, które Abonent pobierze i zainstaluje we własnym zakresie,
 - d) Abonent jest uprawniony do wycofania zgody na elektroniczne przesyłanie faktury VAT i druków wpłat w każdym czasie, poprzez przesłanie stosownego oświadczenia w formie pisemnej Operatora oraz zgodnie z Cennikiem.
5. W każdym czasie trwania Umowy Abonent może aktywować usługę f@ktura, przesyłając dyspozycję w formie pisemnej lub drogą elektroniczną, co oznaczać będzie rezygnację z dotychczasowego sposobu rozliczeń i przejście na rozliczenia za pośrednictwem faktury VAT przesyłanej Abonentowi w formie elektronicznej, na zasadach określonych w pkt 4 powyżej. Aktywacja usługi jest bezpłatna.
6. W razie opóźnienia płatności Operatorowi przysługuje prawo naliczenia odsetek w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia. Dokonywane przez Abonenta wpłaty Operator może zaliczyć w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.
7. Jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą całości bądź części Opłaty Abonamentowej bądź innych opłat, o co najmniej 28 dni, Operator ma prawo, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty zaległości pod rygorem wyłączenia Usługi, wyznaczając Abonentowi, co najmniej 7 dniowy termin na uregulowanie zaległości, do zawieszenia świadczenia Usługi Internetowej. W przypadku bezskutecznego upływu wyznaczonego Abonentowi terminu do zapłaty nieuregulowanych Opłat Abonamentowych, Operator ma prawo do zawieszenia Usługi Internetowej, a także do rozwiązania Umowy z winy Abonenta.

Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty
§ 22

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Internetowej w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Promocji oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Usługi Internetowej w przypadku, gdy wynika to z:
 - a) przyczyn niezależnych od Operatora, których nie dało się przewidzieć, a w szczególności z uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej spowodowanych przez Abonenta,
 - b) awarii spowodowanych przez urządzenia stanowiące własność Abonenta, bądź przez oprogramowanie Abonenta, błędów w obsłudze lub konfiguracji urządzeń stanowiących własność Abonenta, za które odpowiedzialność ponosi Abonent, połączonych z Urządzeniem Abonenckim i Siecią Światłowodową,
 - c) siły wyższej, a w szczególności: działania sił przyrody, wojny, strajków, awarii sieci energetycznej, aktów władzy państwowej i samorządowej, aktów wandalizmów i kradzieży, katastrofy budowlanej, itp., chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Internetowej było wynikiem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa Operatora lub następstwem czynu niedozwolonego.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za skutki i treść oraz bezpieczeństwo przekazu wysyłanych lub otrzymywanych przez Abonenta informacji za pośrednictwem Sieci;
 - b) za zabezpieczenie danych i oprogramowania urządzeń stanowiących własność Abonenta przed ingerencją osób trzecich;
 - c) za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania z urządzeń stanowiących własność Abonenta, jakiegokolwiek szkody poniesionej przez Abonenta niebędącego Konsumentem w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymywaniu lub przesyłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami bądź przerwami w świadczeniu Usług Internetowych.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Internetowych Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
5. Odszkodowanie powyższe nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
6. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług Internetowych trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.
7. Należności przysługujące Abonentowi na podstawie postanowień niniejszego paragrafu będą zwrócone w ten sposób, iż Operator dokona ich potrącenia ze swoimi należnościami w kolejnym okresie abonenckim.
8. Krótkotrwałe, nietrwające dłużej aniżeli 36 godzin w Okresie Abonamentowym, przerwy w możliwości korzystania z Usługi Internetowej związane z prowadzonymi przez Operatora niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu, Urządzeń oraz Sieci, nie stanowią naruszenia Umowy i nie będą podstawą do żądania zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 4 powyżej.
9. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi przysługuje odszkodowanie.
10. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, odszkodowanie w wynosi 1/30 określonego w Umowie Abonamentu.
11. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu przyłączenia do sieci Operatora Abonentowi przysługuje odszkodowanie.
12. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora określonego w Umowie terminu przyłączenia do sieci Operatora, odszkodowanie wynosi 1/30 określonego w Umowie Abonamentu.

Umowa zawierana na odległość lub poza lokalem Operatora
§ 23

1. Abonentowi będącemu Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem Operatora lub na odległość, przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy, poprzez pisemne oświadczenie złożone w siedzibie Operatora lub wysłane do siedziby Operatora na formularzu, którego wzór Konsument otrzymuje wraz z Umową.

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka „Dotacje na Innowacje” „Inwestujemy w Waszą przyszłość”

2. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1, Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.
3. Odpowiedzialność Konsumenta z tytułu uszkodzenia bądź zniszczenia Urządzeń ograniczona jest do wartości Urządzeń uwzględniającej stopień zużycia Urządzeń, wynikających z ich normalnej eksploatacji.
4. W przypadku, gdy stroną Umowy jest Abonent będący Konsumentem, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer Umowy,
 - 5) numer ewidencyjny Urządzenia Abonenckiego,
 - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Internetowej,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7),
 - 9) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów za wyjątkiem ust. 6 pkt 6), Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do uzupełnienia reklamacji określając na to 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 w/w terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Operator rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia i zawiadamia Abonenta na piśmie o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

Ochrona danych osobowych
§ 24

1. Operator jest administratorem danych Abonenta w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, a dane te są przetwarzane w związku ze świadczeniem Usług Internetowych. Za zgodą Abonenta dane osobowe przetwarzane są w celach marketingowych podmiotów powiązanych z Abonentem.
2. Operator przetwarza dane transmisyjne obejmujące usługi świadczone na rzecz Abonenta niezbędne do naliczania opłat Abonenta w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresach przewidzianych w przepisach prawa.
3. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do jego danych osobowych oraz do ich poprawiania, a także wyrażania sprzeciwu, co do ich przetwarzania przez Operatora w sposób niezgodny z prawem lub celem przetwarzania danych oraz prawo wyrażania sprzeciwu, co do przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych.
4. Operator może udostępniać wyłącznie pracownikom i współpracownikom Stron dane, o których mowa w ust. 1 - 3, wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Usługi Internetowej i zobowiązań Operatora wynikających z Umowy.

Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji
§ 25

1. Abonent może składać reklamacje dotyczące:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Internetowej;
 - c) awarii usterek technicznych i przerw w świadczeniu Usługi Internetowej;
 - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Internetowej.
2. Abonent może złożyć reklamacje:
 - 1) pisemnie lub ustnie do protokołu sporządzonego w siedzibie Operatora;
 - 2) drogą elektroniczną, na aktualne dane adresowe podane na stronie internetowej Operatora.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub w trybie określonym w ust. 2 pkt 2) Operator w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia
4. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Abonamentowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi Internetowej lub od dnia, w którym Usługa ta została

§ 26

Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji Operator zwróci nienależnie pobrane Opłaty Abonamentowe.

Ograniczenia w zakresie korzystania z Usług Internetowych oraz dane dotyczące funkcjonalności Usług internetowych. Sposób informowania o zagrożeniach związanych z Usługami Internetowymi.
§ 27

1. Operator nie wprowadził ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych abonentowi urządzeń końcowych poza ograniczeniami wynikającymi z § 13 i 14 Regulaminu.
2. Dane dotyczące funkcjonalności świadczonych Usług Internetowych są następujące:
 - a) w ramach Usług Internetowych nie są udostępniane połączenia z numerami alarmowymi;
 - b) Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, w szczególności dane związane z funkcjonalnością Usług Telekomunikacyjnych. Operator gromadzi wskazane informacje na czas przewidziany przepisami prawa w celu wykonania zadań i

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka „Dotacje na Innowacje” „Inwestujemy w Waszą przyszłość”

- obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
- c) informacje o procedurach wprowadzonych przez Operatora w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług, Operator zamieszcza na stronie WWW.
- d) Operator jest uprawniony podejmować odpowiednie działania w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług;
- e) dane dotyczące jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia publikowane są przez Operatora na stronie WWW.
3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji mogą wynikać z:
- a) rodzaju wykorzystywanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i jego oprogramowania, w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane:
- zmianą konfiguracji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez abonenta;
 - instalacją przez abonenta oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub przez Operatora;
 - brakiem przeznaczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do korzystania z dostępnej technologii;
 - brakiem możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego na urządzeniu oprogramowania;
 - parametrami technicznymi telekomunikacyjnego urządzenia końcowego
- b) warunków transmisji w sieci Operatora w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez abonenta oraz uwarunkowań, o których mowa w § 4 RŚUT;
- c) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji;
- d) środków technicznych podejmowanych przez Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci oraz usług;
- e) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Operatora;
- f) nieprzestrzegania przez Abonenta obowiązków, o których mowa w § 14 oraz § 16 RŚUT;
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji są określone w szczegółowych warunkach korzystania z usługi telekomunikacyjnej, Warunkach Oferty Promocyjnej lub w Cenniku, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.
5. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, 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.

**Zmiana danych Abonenta
§ 28**

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o utracie tytułu prawnego do Lokalu, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych, mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
2. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcia postępowania.

Postanowienia końcowe

§ 29

Informacje o usługach świadczonych przez Operatora dostępne są na jego stronie internetowej.

§ 30

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie lub Umowie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 31

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2013 r.