

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

1. DEFINICJE

W treści niniejszego regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia:

ABONENT – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług pisemną Umowę.

AKTYWACJA – uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Przyłącza skutkujące możliwością odbioru sygnału z Przyłącza, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

AWARIA – czasowy brak możliwości korzystania z Usługi na danym obszarze spowodowany wadliwą pracą Sieci Telekomunikacyjnej, w tym także pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub nie umożliwiające korzystanie z Usługi.

BIURO OBSŁUGI ABONENTA – lokal, w którym Dostawca Usług lub przedsiębiorca z nim powiązany wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów.

CENNIK – wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat.

CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA – miejsce, w którym Dostawca Usług lub przedsiębiorca z nim powiązany wykonuje czynności związane z telefoniczną, i e-mailową obsługą Abonentów.

DOSTAWCA USŁUG – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Tezca”, Al. Piłsudskiego 1, 62-700 Turek

GNIĄZDO ABONENCKIE – zakończenie Sieci Telekomunikacyjnej w Lokalu Abonenta, umożliwiającej korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę Usług.

INSTALACJA – Wykonanie Przyłącza w Lokalu Abonenta, w celu zapewnienia dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

LOKAL ABONENTA – pomieszczenia mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego.

OFERTA USŁUG – zestawienie Usług, cen i warunków ich świadczenia (zróżnicowane terytorialnie) dostępne w Biurach Obsługi Abonenta oraz na stronie WWW.

OKRES ROZLICZENIOWY – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia Usług, wynoszący 1 miesiąc, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę Usług dniach miesięcy kalendarzowych.

OPŁATA ABONAMENTOWA (Abonament) – miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta należna Dostawcy Usług, której wysokość naliczana jest stosownie do zakresu i warunków świadczonej Usługi, zgodnie z Cennikiem.

PLAN TARYFOWY – zestawienie Usług Telekomunikacyjnych i opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania, określony w Cenniku.

PROGRAM DODATKOWY – program dodatkowo płatny, rozprowadzany integralnie z Programami Telewizyjnymi, dostępnymi dla Abonentów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

PRZYŁĄCZE – część Sieci Telekomunikacyjnej wraz z Urządzeniem Abonenckim umiejscowiona w Lokalu Abonenta, stanowiącej własność Dostawcy Usług.

SIEĆ TELEKOMUNIKACYJNA (SIEĆ) – zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych, służących m.in. do świadczenia Usług.

SPRZĘT ODBIORCZY – urządzenie końcowe będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału (tj. telewizyjny, internetowy, telefoniczny) dostarczanego przez Dostawcę Usług za pomocą Sieci Telekomunikacyjnej.

UMOWA ABONENCKA (UMOWA) – pisemne, zgodnie oświadczenie woli abonenta oraz Dostawcy Usług, na mocy, którego Dostawca Usług zapewnia Abonentowi odpłatnie świadczenie Usług.

URZĄDZENIE ABONENCKIE – urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Dostawcy Usług niezbędne do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych, np. modem kablowy, dekodery z wyposażeniem.

USŁUGI – wszelkie usługi dostarczane przez Dostawcę Usług (tj. dostęp do Internetu, telewizja analogowa i cyfrowa, telefon), dostępne w ramach istniejących możliwości technicznych.

USŁUGI DODATKOWE – Usługi świadczone przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, powiązane z Usługą, wymienione w Cenniku.

ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej części, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych dla jej realizacji.

2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY, PROMOCJE

2.1 Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2.2 Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w Regulaminie.

2.3 Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy, lub aneksu do Umowy w Biurze Obsługi Abonenta lub przez montera wykonującego przyłącze instalacyjne w lokalu.

2.4. Jeżeli w umowie nie postanowiono inaczej, Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony.

2.5 Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Usługi lub zmiany jej warunków z osobami:

- a. które przed podpisaniem Umowy nie spełniały warunków określonych Regulaminem,
- b. które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub które zdaniem Dostawcy Usług budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub ich kompletności,
- c. które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do Dostawcy Usług lub z takimi opłatami zalega współmałżonek pozostający we wspólnocie majątkowej, albo osoba faktycznie zamieszkująca w lokalu Abonenta.
- d. z którymi Dostawca Usług rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu,
- e. co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

2.6 Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków w przypadku braku możliwości technicznych lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia lub zmiany warunków świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej oraz w przypadku, gdy zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki Umów zawartych z nadawcami programów radiowych i telewizyjnych.

2.7 Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo musi być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie.

2.8 Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przy czym ucomowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem, w szczególności odpisem ze stosownego rejestru.

2.9 Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną Abonent powinien uwzględnić swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny zaakceptowany przez Dostawcę Usług dokument).

Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane: imię/imiiona, nazwisko, adres zamieszkania/ adres korespondencyjny, telefon kontaktowy, nr. PESEL oraz posiadanie stałego meldunku lub tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział Lokalu, odpis z księgi wieczyste, umowę najmu itp.) a osoba prawna/jednostka organizacyjna: firmę przedsiębiorcy, odpis z rejestru, nr. NIP, REGON oraz posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział Lokalu, odpis z księgi wieczyste, umowę najmu itp.).

2.10 Dostawcy Usług przysługuje prawo do wprowadzenia promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania Opłat, określa każdorazowo regulamin promocji oraz cennik.

2.11 W przypadku ofert promocyjnych, Dostawca Usług może uzależnić skorzystanie z promocji od złożenia depozytu, a także od spełnienia innych warunków uprawniających do skorzystania z promocji. W przypadku niespełnienia warunków uprawniających do skorzystania z promocji może być to podstawą dla Dostawcy Usług do odmowy zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, natomiast nie może być podstawą dla Dostawcy Usług do zawarcia Umowy poza promocją, jeżeli Abonent spełnia warunki zawarcia Umowy określone przez niniejszy regulamin i przepisy prawa.

2.12 Dostawca Usług zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę depozytu lub kaucji w przypadku ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu swoich wymagalnych wierzytelności.

2.13 Abonent zobowiązany jest do poinformowania Dostawcy Usług w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu, lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy Tytułu prawnego do lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług w celu umożliwienia Dostawcy Usług doręczenia korespondencji.

2.14 Po wygaśnięciu Umowy promocyjnej ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony a opłaty naliczane wg Cennika, chyba że Abonent w terminie miesiąca przed upływem terminu, na czas którego została zawarta Umowa, złoży oświadczenia woli o wygaśnięciu Umowy.

2.15 Abonent może zmieniać zakres usług podpisanych w umowie. Wszelkie zmiany parametrów świadczonych usług wyszczególnione są w Cenniku (pod warunkiem, że istnieje taka możliwość).

2.16 W przypadku zmiany ceny pakietów Abonentowi przysługuje prawo złożenia pisemnej rezygnacji w terminie do dnia wprowadzenia zmian w życie.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1 Przez zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat określonych w Cenniku i do przestrzegania postanowień Regulaminu.

3.2 Dostawca Usług zobowiązuje się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług telekomunikacyjnych, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych.

3.3 Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent uprawniony jest do korzystania z Usług w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa.

3.4 Dostawca Usług utrzymuje sieć w stałej sprawności technicznej i zgodności z obowiązującymi normami, przepisami i warunkami technicznymi przez cały czas trwania umowy. Dostawca Usług zobowiązuje się do stałego serwisu konserwacyjnego sieci bez pobierania dodatkowych opłat, za wyjątkiem czynności określonych Cennikiem. Uszkodzenia elementów sieci przyłącza oraz urządzeń będących własnością Dostawcy Usług, wynikłe z winy Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, ponosi on opłatę za wykonaną usługę serwisową, zgodnie z Cennikiem.

3.5 Dostawca Usług udostępni Abonentowi sprzęt konieczny do korzystania z usług.

3.6 Sprzęt użyty do instalacji nie jest własnością Abonenta.

3.7 Przez podpisanie Umowy Abonamentowej Abonent wyraża zgodę na dokonanie w Lokalu niezbędnych prac przez Dostawcę Usług w celu dokonania montażu Gniazda Sietciowego, w szczególności na wywiercenie otworów, montaż urządzeń i poprowadzenie okablowania.

3.8 Abonent może składać wnioski w sprawie:

- a. Instalacji dodatkowego Przyłącza zgodnie z cennikiem.
- b. przeniesienia przyłącza,
- c. ponownej Aktywacji przyłącza (Włączenia Sygnału)
- d. rozszerzenia zakresu świadczenia Usług,
- e. zmiany zakresu Usług,
- f. czasowego Zawieszenia Świadczenia Usług na okres nie przekraczający trzech kolejnych miesięcy do 20-go dnia miesiąca, ze skutkiem od pierwszego dnia następnego miesiąca. Wysokość opłat za powyższe, dodatkowe czynności określa Cennik. Wnioski muszą być składane pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta.

3.9 Abonentowi przysługuje prawo do zmiany zakresu Usług po złożeniu do 20-go dnia miesiąca, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym został złożony wniosek, wniosku o którym mowa w pkt. 3.10 Regulaminu. Każdorazowa zmiana zakresu Usług będzie powodowała zmianę Opłaty Abonamentowej oraz konieczność wniesienia opłaty określonej w Cenniku.

3.10 Abonent jest zobowiązany do:

- a. udostępnienia na żądanie Dostawcy Usług Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania Przyłącza lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub sposobu kodowania programów. Działania takie mogą być podejmowane tylko w sposób nieuciążliwy dla Abonenta (z wyłączeniem godzin nocnych). Osoby przeprowadzające kontrole zobowiązane są – na żądanie Abonenta okazać identyfikator ze zdjęciem.
- b. nieudostępniania osobom trzecim programów (sygnału) odbieranych przy użyciu sprzętu odbiorczego

3.11 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

- a. dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do Sieci Telekomunikacyjnej.
- b. dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniem,
- c. korzystanie z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i możliwości powodować zakłócenia w jej działaniu, lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników,
- d. samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub rozbudowa.
- e. udostępnienie Przyłącza osobom trzecim, bez zgody Dostawcy Usług, w tym: podłączenie dodatkowego urządzenia do przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usług za pomocą Sieci poza Lokalem Abonenta,
- f. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim, w tym także używanie niezgodne z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń i przerabianie Urządzeń Abonenckich.
- g. podłączenie nieautoryzowanego Urządzenia Abonenckiego lub dodatkowego Sprzętu Odbiorczego.

3.12 W przypadku stwierdzenia naruszeń wskazanych w pkt 3.11. Dostawca Usług wezwie Abonenta, na piśmie za potwierdzeniem odbioru, do zaprzestania dalszych naruszeń i przywrócenie przyłącza do stanu poprzedniego w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania.

3.13 Niewywiązanie się z nałożonych przez Dostawcę Usług obowiązków wskazanych w pkt 3.12. Naruszenie może skutkować:

- a. zawieszeniem Świadczenia Usług, lub Usług Dodatkowych w przypadku naruszeń wskazanych w pkt 3.9 a,b,c,d.,
- b. zablokowaniem dostępu do usług i rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszeń wskazanych w pkt 3.9. e, f, g,
- c. 3.14 Wykonanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w pkt. 3.13 Regulaminu nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Opłaty Abonamentowej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Regulaminu, określonej w Cenniku. Abonent w uzasadnionych przypadkach może wystąpić o obniżenie kary umownej. Dostawca Usług może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia przyłącza do stanu poprzedniego lub odszkodowania uzupełniającego z tytułu zniszczenia przyłącza jeżeli szkoda przewyższa uiszczoną arę umową.

4. USŁUGA TELEWIZYJNA CYFROWA I ANALOGOWA

4.1 Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, w tym do kopiowania Programów Telewizyjnych wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania.

4.2 Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszło do braku odbioru sygnału telewizyjnego lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych przez nadawców.

4.2a Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia odbiornika kodem kontroli rodzicielskiej uniemożliwiającym dostęp do treści o charakterze erotycznym osobie nieletniej.

4.3 Dostawcy Usług przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usług, na które została zawarta Umowa przez:

- a. wprowadzenie nowego Programu,
- b. zastępowanie Programów przez inne programy w celu zapewnienia ilości Programów określonej w umowie. Taka modyfikacja może nastąpić z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uważa się w szczególności:
 - zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę,
 - rozwiązanie bądź wygaśnięcie Umowy zawartej pomiędzy Dostawcą Usług a nadawcą,
 - niemożność rozprowadzania Programu ze względów technicznych, ekonomicznych lub prawnych.

4.4 O zastosowanej modyfikacji zakresu Usług Dostawca Usług powiadamia Abonenta na piśmie.

4.5 W przypadku o którym mowa w pkt. 4.3b Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu miesiąca od dokonania zmiany ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym przyjęto oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia.

4.6 Dostawcy Usług przysługuje prawo do udostępniania Abonentowi dodatkowych programów, w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie jak i późniejsze wyłączenie tych programów nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta. Powyższe dotyczy udostępnienia dodatkowych programów w ramach abonamentu, bez dodatkowych opłat.

5. USŁUGA DOSTĘPU DO INTERNETU

- 5.1 Abonent jest zobowiązany korzystając z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
- 5.2 Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Sprzętu Odbiorczego używanego do Usługi dostępu do Internetu wskazane są przez Dostawcę Usług w Biurze Obsługi Abonenta.
- 5.3 W przypadku stosowania przez Abonenta Sprzętu Odbiorczego nie spełniającego wymogów stawianych przez Dostawcę Usług, Dostawca Usług nie będzie ponosił odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usługi.
- 5.4 W przypadku korzystania przez Abonenta z usługi utrzymania niezmiennego adresu IP z klasy publicznej:
- Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość zmiany adresu IP z powodów technicznych. Abonent zostaje poinformowany o tym na 30 dni przed zmianą, na adres konta poczty elektronicznej Abonenta lub telefonicznie.
 - Abonent, nie będzie uprawniony do zmiany adresu IP w przypadku gdy taka zmiana będzie wynikała z niedostępności pewnych serwisów np. poczty elektronicznej bądź komunikatora, spowodowaną naruszeniem pkt. 5.5. b.c.d.e.f.
- 5.5 Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
- treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Przyłącza, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.
 - nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu uniemożliwiające transfer danych, niezależnie od Dostawcy Usług.
 - nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu związane z ograniczeniami Sprzętu Odbiorczego nie spełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych określonych przez Dostawcę Usług.
 - utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu, będącego wynikiem właściwości technicznych Urządzenia Abonenckiego niezbędnego do korzystania z tego rodzaju Usługi, określonych w specyfikacji technicznej producenta tego urządzenia,
 - nieprawidłowe działanie konta pocztowego spowodowane przepelnieniem konta.
 - zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
 - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie tj. za pomocą kart kredytowych, kodów itp.
- 5.6 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:
- działanie powodujące zawieszenie, złą pracę lub blokowanie Sprzętu Odbiorczego innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,
 - stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę Sprzętu Odbiorczego innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie tzw. „koni trojańskich”),
 - prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamywaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
 - umieszczanie w sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
 - działanie niezgodne z ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używania obelżywego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
 - zamieszczanie na serwerach Dostawcy Usług materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, przez które uważa się materiały informacyjne, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie,
 - przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa.
- 5.7 Naruszenie Regulaminu opisane wyżej może skutkować zawieszeniem świadczenia Usług po upływie wyznaczonego przez Dostawcę Usług terminu do zaniechania naruszeń.

6. INSTALACJA PRZYŁĄCZA

- 6.1 Wykonanie Przyłącza następuje na wniosek Abonenta.
- 6.2 Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
- 6.3 Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo i Urządzenie Abonenckie.
- 6.4 Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabla.
- 6.5 Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Przyłącza w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
- 6.6 Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji Przyłącza w możliwie najkrótszym terminie.
- 6.7 Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu w celu udostępnienia miejsca instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego.
- 6.8 W czasie Instalacji Przyłącza w mieszkaniu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- 6.9 Prawidłowe wykonanie Instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego, Abonent potwierdza własnoręcznie podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług dokumencie. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie Abonenckiej. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji usługi.
- 6.10 Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Sprzętu Odbiorczego.
- 6.11 Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci, a także usuwania Awarii Sieci upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług.
- 6.12 Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
- 6.13 Warunki Instalacji Przyłącza i korzystania z Przyłącza dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalane w Umowach zawartych z tymi podmiotami. O ile Umowa nie reguluje warunków świadczenia Usługi inaczej zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin.
- 6.14 Dostawca Usług na pisemny wniosek Abonenta, dokonuje zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia Abonenckiego, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych dla dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia Abonenckiego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie. Za podłączenie Urządzenia Abonenckiego w nowym miejscu pobiera się opłatę zgodnie z Cennikiem.

7. ZASADY KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONYCH URZĄDZEŃ ABONENCKICH

- 7.1 Urządzenie Abonenckie stanowi własność Dostawcy Usług. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy.
- 7.2 Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenie Abonenckie w stanie umożliwiającej jego prawidłowe używanie. Odebranie Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
- 7.3 Przez podpisanie Protokołu Przekazania Urządzeń z wpisanymi cechami charakterystycznymi, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia.
- 7.4 Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych znanych Dostawcy Usług.
- 7.5 Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.
- 7.6 Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymania go w stanie niepoproszonym, nie przekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w nim jakichkolwiek zmian technicznych

(programowych ani sprzętowych). Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy zgłaszać Dostawcy Usług.

7.7 Abonent nie ma prawa łamać zabezpieczeń, zrywać plomb ani w żaden sposób przerabiać urządzeń abonenckich.

7.8 W przypadku dokonania któregośkolwiek naruszeń pkt. 7.4. – 7.7. Regulaminu przez Abonenta Dostawca Usług przypadkowo jest do dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego względnie do zablokowania i unieważnienia Kartę Dostępu Warunkowego po upływie 14 dniowego, wyznaczonego pisemnie przez Dostawcę Usług, terminu do zaniechania naruszeń.

7.9 Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:

- nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie instalacji lub okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi.
 - odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania niezgodnie z Umową lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy urządzenia lub jego wymiany, w pełnej jego wysokości o kwalifikacji uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić o zaistnieniu zdarzenia, za pomocą dostępnych kanałów kontaktu.
- 7.10 Podstawą wymiany uszkodzonego Urządzenia Abonenckiego jest dostarczenie go przez Abonenta do Biura Obsługi Abonenta.
- 7.11 W terminie 7 dni roboczych od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązuje się zwrócić Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikającym z normalnej eksploatacji, dostarczające go na własny koszt do Biura Obsługi Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia Abonenckiego w terminie po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia Abonenckiego i bezskutecznym upływie wyznaczonego mu w tym celu 7 dniowego dodatkowego terminu uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej wskazanej w Cenniku. Kara umowna może być naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia Abonenckiego w stanie uszkodzonym, przekraczającym zużycie wynikające z normalnego używania Urządzenia.
- 7.12 Operator uprawniony jest do odmowy przyjęcia Urządzenia Abonenckiego po upływie 2 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.
- 7.13 Dostawca Usług ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego, oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Sprzętu Odbiorczego u Abonenta. Z powodu wymiany Urządzenia Abonenckiego Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług. Jeżeli wymiana opisana wyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego przez niego Sprzętu Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 7.14 Abonent ma obowiązek odłączenia od sieci Wszelkich Urządzeń Abonenckich i Sprzętów Odbiorczych w czasie wyłączeń atmosferycznych.

8. OBSŁUGA SERWISOWA I USUWANIE AWARI

- 8.1 W czasie trwania Umowy Dostawca Usług zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
- nadzorze nad stanem technicznym mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich urządzeń końcowych w sygnal telekomunikacyjny,
 - okresowych przeglądach i regulacjach wszystkich elementów sieci,
 - podjęciu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych.
- 8.2 Asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Sprzętu Odbiorczego Abonenta.
- 8.3 dokonywania w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Sprzętu Odbiorczego.
- 8.4 Za czynności obsługi serwisowej, wymienione w pkt. 8.1e będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
- 8.5 Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie – nie dłuższym niż 24 godziny.
- 8.6 Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu Abonenta lub miejscu kontrolowanym przez Abonenta, pod rygorem natychmiastowego rozwiązywania Umowy.
- 8.7 Awarie Sieci, Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
- 8.8 Za wezwanie Przedstawiciela Dostawcy Usług w sposób bezzasadny pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.
- 8.9 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Biura Obsługi Abonenta za pomocą dostępnych kanałów kontaktu o zauważonych Awariach związanych z działaniem Usług.
- 8.10 W celu świadczenia czynności obsługi serwisowej Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usług w niezbędnym zakresie informacji dotyczących np. numeru Abonenta (numer umowy), MAC adresu modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i ilości sprzętu zainstalowanego w komputerze Abonenta.
- 8.11 Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:
- nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Abonenckim,
 - odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia Abonenckiego lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - opłaty za wymianę Urządzenia Abonenckiego zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług, jeśli Urządzenie Abonenckie zostało utracone lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
- 8.12 Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Urządzenia Abonenckiego wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Urządzenia Abonenckiego właścicielowi organowi ścigania lub odbiorze Urządzenia Abonenckiego przez pracownika Dostawcy Usług w Lokalu Abonenta.
- 8.13 Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, jednakże jednorazowo nie dłużej niż przez 24 godziny.
- 8.14 O każdej planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony z 7-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego emitowanego przez Dostawcę Usług lub na stronie internetowej Dostawcy Usług.

9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 9.1 Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.
- 9.2 Reklamacje mogą dotyczyć:
- niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
 - nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia usługi.
 - niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi
 - niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi poszczególnych lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.
 - Reklamacja może być złożona na piśmie, telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę obsługującą abonenta, przesłana listem poleconym na adres Biura Obsługi Abonenta lub drogą elektroniczną.
 - Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Dostawcę Usług listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Dostawcy Usług.
- 9.5 Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
- imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
 - numer umowy, datę zawarcia umowy i określony termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
 - przysiężony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację,
 - datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku, gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi poszczególnych lub usługi

14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

14.1. Dostawca Usług może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na podmiot powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonej Usługi oraz warunków jej wykonania.

14.2. O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej jednego miesiąca przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług z podaniem jego nazwy i siedziby. Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z uwagi na zmianę Dostawcy Usług. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie co najmniej na 14 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych.

14.3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.

14.4. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

14.5. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.

14.6. O zmianie treści Regulaminu Abonent może być powiadomiony: drogą elektroniczną, przez stronę http, drogą e-mail, kanał informacyjny tv, wiadomość tekstową przesłaną na ekran tv lub pisemnie na jeden miesiąc przed jej wprowadzeniem.

14.7. W przypadku zmiany treści Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone do dnia wejścia w życie nowego Regulaminu lub jego zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych.

15.8 Regulamin wchodzi w życie od 12.06.2013r.