

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.

- Niniejszy regulamin świadczenia usług, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FIBERLINK Sp z o.o. z siedzibą w Kraków, ulica ul. Tadeusza Ważewskiego numer 17, kod pocztowy 30-499, NIP 944-224-58-90, REGON 123048632 zwaną dalej Dostawcą usług.
- Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
 - Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiając Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
 - Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
 - Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - Cennik usług** - zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług stanowiący integralną część Umowy;
 - EBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;
 - Forma dokumentowa** – złożenie oświadczenia woli w postaci Trwałego nośnika informacji, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie oraz zapoznanie się z całą treścią oświadczenia, w tym w szczególności w postaci wiadomości elektronicznej, nagrania audio itp.
 - Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
 - Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
 - Numer Identyfikacyjny** oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, częściową identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK;
 - Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
 - Pakiet** – zbiór kilku usług lub ich elementów, świadczonych kompleksowo Abonentowi przez Dostawcę usług;
 - Program** - uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
 - Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, w postępowaniach reklamacyjnych, lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
 - Prędkość maksymalna / deklarowana** - maksymalna łączna prędkość dla wszystkich Urządzeń Abonenta możliwa do osiągnięcia przy połączeniu kablowym z Siecią;
 - Prędkość minimalna / gwarantowana** - łączna prędkość minimalna dla wszystkich Urządzeń Abonenta przy połączeniu kablowym z Siecią. Prędkość minimalna wynosi nie mniej niż 50% Prędkości deklarowanej;
 - Prędkość zwykle dostępna** - sumaryczna, przeważnie dostępna prędkość dla wszystkich Urządzeń Abonenta przy połączeniu kablowym z Siecią, dostępna przynajmniej przez 80% każdej doby;
 - Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nieprowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
 - Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 - Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
 - STB / Dekoder** - urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu oraz na dostęp do wszelkich innych usług dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług.;
 - Toya Go**- usługa świadczona drogą elektroniczną, zapewniająca dostęp do serwisu multimedialnego.
 - Multiroom** usługa dodatkowa pozwalająca na niezależne oglądanie (za pomocą dodatkowego urządzenia dostępowego) dowolnych programów z oferty Fiberlink w przekazie cyfrowym, w kilku pomieszczeniach jednocześnie, w obrębie jednego lokalu Abonenta, w ramach wykupionego pakietu.
 - PPV** - usługa świadczona odpłatnie przez Operatora jako jednorazowa usługa dodatkowa do usługi Fiberlink, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do zakodowanej pojedynczej Audycji,

- Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;
- Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) lub Zakończenie Sieci umieszczone w Lokalu, udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług i stanowiące jego własność, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VOD;
- Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmięnionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
- Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu i/lub Usługi telefonii i/lub Usługi telewizji cyfrowej zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług.;
- Urządzenie/a** – komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w Lokalu, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta;
- Usługi** – łącznie Usługa dostępu do sieci Internet, Usługa telefonii cyfrowej, Usługa telewizji, oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- Usługa dostępu do sieci Internet** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do sieci Internet;
- Usługa telefonii cyfrowej** – usługa telekomunikacyjna świadczona w Sieci Dostawcy usług lub w sieci innego dostawcy, pozwalająca na inicjowanie i odbieranie głosowych połączeń krajowych i międzynarodowych, lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do i z sieci komórkowych, oraz uzyskanie dostępu do służb powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji telefonicznej;
- Usługa Telewizji** – Usługa zapewniająca możliwość odbioru przez Abonenta programów radiowo-telewizyjnych oraz możliwość dostępu do udogodnień telewizyjnych obejmujących między innymi dostęp do elektronicznego przewodnika po programach, kontroli rodzicielskiej, cyfrowej jakości obrazu, cyfrowej jakości dźwięku Dolby Digital, wyboru wersji językowej oraz wersji napisów (w zależności od oferty nadawcy). W ramach usługi stosowane są Urządzenia i/lub Sprzęt dostępne wyposażone dodatkowo w funkcje interaktywne;
- Usterka** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
- Windykacja** - proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, a także kosztami kierowanych do Abonenta wezwań, przeprowadzanych za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych, warunkach Umowy oraz Regulaminu;
- Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy;

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.

§ 2.

- Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartą z Abonentem Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta, wedle jego wyboru Usługę internetową i/lub Usługę telefonii i/lub Usługę telewizji, a także ewentualnie Usługi Dodatkowe. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług pakietów taryfowych, w jakich świadczone są Usługi, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta pakiety taryfowe określone są w treści Umowy.
- Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulamin promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne

od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Cennik obowiązujący u Dostawcy usług, Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy usług. Dodatkowo dokumenty te są przekazywane Abonentowi nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa na każde żądanie Abonenta - 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. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz ze wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
 5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
 6. W ramach świadczonych Usług Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do częściowej identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w EBOK.
 7. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
 - a) telefonicznie,
 - b) pisemnie,
 - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - d) w Formie dokumentowej.
 8. Na złożone zamówienie Dostawca usług 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 i/lub Usług dodatkowych.
 9. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi i/lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.
 10. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi, względnie dodanie/usunięcie Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług, oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie). Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy, Strony rozumieją dzień zawarcia odpowiedniego Aneksu do Umowy, i/lub Umowy w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.
- ### III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.
- #### § 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w Umowie i przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy, wedle minimalnych transferów od i do Urzędnika określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach.
 2. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 90 dni od podpisania Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy, o ile będzie technicznie możliwa. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od dnia Instalacji lub Aktywacji. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
 3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w § 13 i 14) oraz w Umowie.
 5. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianym służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy usług o zmianie lokalizacji Urzędnika, zgodnie z ust. 6 poniżej.
 6. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urzędnika, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy usług (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urzędnika inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramka VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
 7. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich procedur i narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.
 8. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
 9. W czasie świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
 10. Abonenci mają prawo – za pomocą Usługi dostępu do sieci Internet do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
 11. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Dostawca usług stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca usług stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahaniami opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
 12. Dostawca usług może stosować środki zarządzania ruchem w wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Dostawca usług, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberataków przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
 - c) zapobiec groźącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
 13. Prędkość przesyłu i pobierania danych w sieci Internet mają wpływ na uprawnienia Abonenta dostępu do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie

i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości Sieci, w tym ograniczeń technologicznych tej Sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia, przebiegu Sieci.

14. Znaczące obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
15. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami §16-18 Regulaminu, a także rozstrzygnięcia sporu w drodze mediacji lub postępowania przed sądem polubownym w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.
16. Jednocześnie korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi dostępu do sieci Internet oraz z oferowanych przez Dostawcę usług innych usług, niebędących usługami dostępu do sieci Internet, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego.
17. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do sieci Internet dla poszczególnych technologii sieciowych określone zostały w Cenniku. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do sieci Internet mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.
18. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usług dostępu do sieci Internet dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej www.fiberlink.pl. W miarę rozwoju Sieci Dostawcy usług skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do sieci Internet, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie internetowej www.fiberlink.pl.
19. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do sieci Internet za pomocą Sieci stacjonarnej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 50 % Prędkości deklarowanej. Prędkość zwykle dostępna (przez co najmniej 80 % doby) stanowi 75 % Prędkości deklarowanej. Wskazana w Umowie Prędkość deklarowana pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której Abonent może oczekiwać co najmniej raz na dobę. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta Abonent, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwości ich agregacji) obsługiwane przez Urządzenie Abonenta oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall). Uzyskanie przez Abonenta Prędkości maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem speedtest.fiberlink.pl za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Pomiar należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu, tj. urządzenia końcowego dostarczonego przez Dostawcę usług kablem Ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakończoną innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (Wi-Fi), gdyż ograniczenia rozwiązania technicznego, jakości i standardy obsługiwane przez odbiornik, odległość odbiornika od nadajnika, zakłócenia sygnału radiowego mają ogromny wpływ na jakość pomiaru. Przy taryfach o większych przepustowościach może nie być możliwe uzyskanie pełnych prędkości poprzez sieć bezprzewodową. Jakość parametrów danej Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Sprzętu w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.
20. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość

pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy Prędkości maksymalnej pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie Prędkości minimalnej, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami dla danej opcji pakietowej. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty. Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

IV. ZAWARCIE UMOWY. PRAWO ODSTĄPIENIA. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy bądź jej zmiany spośród form oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Umowa z Dostawcą usług może zostać zawarta:
 - a) w lokalu jego Biura Obsługi Klienta,
 - b) poza jego lokalem BOK w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),
 - c) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Dostawca usług zaofertuje możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług lub na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w formie pisemnej lub dokumentowej w siedzibie lub BOK Dostawcy usług, poprzez wysłanie listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOK lub poprzez wiadomość mailową (wysłaną na adres mailowy Dostawcy usług wskazany w Umowie z adresu e-mail Abonenta podanego Dostawcy usług w Umowie), przy czym nadanie listu/ wiadomości w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do zachowania terminu. W przypadku odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, zainstalowany Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, STB itp. uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie np. Instalacji przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązywać do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

§ 5.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - a) nazwisko i imiona,
 - b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - c) numer ewidencyjny PESEL,
 - d) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - e) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy.
 - f) adres e-mail oraz numer telefonu dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych, a ponadto celem wykonania Umowy w części, w jakiej Abonent wniósł o prowadzenie komunikacji z Dostawcą usług za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności w formie dokumentowej.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz

zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków, jak również wskazującego osobę lub osoby uprawnione do jej reprezentacji.

3. 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 o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
4. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług w przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej, od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle procedury określonej na stronie internetowej Dostawcy usług www.
5. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie dokumentowej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego.

§ 6.

1. W przypadku Umów zawartych na czas nieokreślony, Dostawcy usług przysługuje prawo do dokonania zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika w wypadku, gdy jest to konieczne z uwagi na zmianę warunków rynkowych świadczenia usług, istotne interesy gospodarcze Dostawcy usług, decyzje organów regulacyjnych (w tym Prezesa UKE lub prezesa UOKiK), zmianę przepisów prawa lub zmianę interpretacji przepisów, w szczególności w zakresie zgodności z prawem postanowień umownych, zapisów Regulaminu lub Cennika.
2. W przypadku umów zawartych na czas określony, Dostawcy usług przysługuje prawo do zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika wyłącznie w następujących przypadkach:
 - a) zmiana wysokości danin publicznych lub zmiana przepisów prawa związanych ze świadczoną usługą, w tym np. opłat za zajęcie pasa drogowego, wysokości należnych podatków lub innych obciążeń fiskalnych, które powodują konieczność zwiększenia wysokości odpłatności za świadczone usługi;
 - b) obiektywny brak możliwości dalszego świadczenia usługi zgodnie z postanowieniami Umowy lub Regulaminu, który wynika z przyczyn niezawinionych przez Dostawcę usług,
 - c) nałożenie na Dostawcę usług nowych obowiązków, zwiększające koszt świadczonej usługi.
3. Dostawca usług może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, będącym jej integralną częścią, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent, który posiada aktywne konto w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (EBOK) lub udostępnił Dostawcy usług adres poczty elektronicznej, złoży żądanie dostarczenia takiej treści do EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Jeśli Abonent, który zawarł umowę w formie dokumentowej, złoży żądanie dostarczenia treści proponowanej zmiany na piśmie, Dostawca usług dostarczy proponowaną zmianę na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. W każdym z powyższych przypadków Dostawca usług doręczy Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie świadczenia usług - poda je dodatkowo do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej. 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian, i o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub jeżeli konieczność zmiany warunków umowy wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. Dostawca usług może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent, który posiada aktywne konto w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (EBOK) lub udostępnił Dostawcy usług adres poczty elektronicznej, złoży żądanie dostarczenia takiej treści do EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Jeśli Abonent, który zawarł umowę w formie dokumentowej, złoży żądanie dostarczenia treści proponowanej zmiany na piśmie, Dostawca usług dostarczy proponowaną zmianę na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. W takim przypadku Dostawca usług poda dodatkowo do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen - także o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
5. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie lub Cenniku 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 przez publikację na swojej stronie internetowej 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.

6. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Dostawca usług informuje o zmianach przez publikację na swojej stronie internetowej ze wskazaniem terminu ich wprowadzenia oraz miejsca udostępnienia treści zmiany lub nowych warunków umowy, Regulaminu lub Cennika, uwzględniających zmiany oraz o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wprowadzenia zmian w życie oraz o przysługującym Dostawcy usług prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia.

V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ

§ 7.

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej Sieci Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usług), do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi zgodnie z § 3 ust.2, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu, w tym karty dekodującej dla Usługi telewizji następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
3. W razie sprzedaży na rzecz Abonenta Urządzeń, Dostawca usług zobowiązuje się sprzedać Abonentowi Urządzenie w stanie nowym, wolnym od wad, umożliwiającym korzystanie z Usług. Potwierdzenie przekazania Urządzenia, następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Cena Urządzenia wynika z Cennika, i zostanie doliczona do Rachunku.
4. W przypadku, gdy na zakupione Urządzenie producent udziela gwarancji, treść gwarancji oraz sposób jej realizacji są ustalane w oświadczeniu gwarancyjnym producenta. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu przez Abonenta Urządzenia. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się z dowodem zakupu i dokumentem gwarancyjnym Urządzenia, jeśli został wydany, do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Urządzeń dostępnych w ofercie Dostawcy usług oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w punktach sprzedaży (obsługi). Informacji o kosztach usług serwisowych Urządzeń udziela podmioty, o których mowa w zdaniu poprzednim.
5. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
6. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, przekazaną przez Przedstawiciela lub udzieloną mu przez producenta.
7. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury).
8. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga zgody Dostawcy usług wyrażonej co najmniej w Formie dokumentowej, pod rygorem nieważności.
9. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt oraz związane z nim ryzyko. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
10. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosownym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

§ 8.

1. Urządzenia własne Abonenta podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, o których mowa w ust. 1, chyba że wynika to z powodu

okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urzędzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urzędzenie i Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urzędzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniami tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.

§ 9.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku po wykonaniu Instalacji i/lub Aktywacji usług, obciążeni zostaną opłatą instalacyjną i/lub aktywacyjną, w wysokości określonej w Cenniku usług lub Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.
4. Opłaty jednorazowe za Usługi Dodatkowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane lub Aktywowane.

§ 10.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku.
2. Abonent uiszcza opłatę abonamentową bez uprzedniego wezwania z góry, do 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
3. Rachunki i zestawienia połączeń udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) płatne będą na podstawie odrębnego Rachunku w terminie 14 dni od jego dostarczenia Abonentowi.
5. Za opóźnienia w zapłacie należności Dostawca usług ma prawo naliczyć i żądać zapłaty odsetek ustawowych za opóźnieniem.

VII. USŁUGA TELEFONII. ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW. PRZENIESIENIE NUMERU

§ 11.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii w jego Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbedną jakoś do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
2. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o:
 - a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie lub połączeń przychodzących z takich numerów;
 - c) umożliwienia abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.
 - d) domagania się poinformowania przez Dostawcę usług lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń w razie przekroczenia w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego. Dostawca usług oferuje co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 200 złotych. Obowiązek poinformowania o przekroczeniu w Okresie Rozliczeniowym określonego progu kwotowego uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od przekroczenia progu kwotowego. W przypadku gdy abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 5, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego
3. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
4. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie indywidualny numer telefoniczny.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii,

wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na:

- a) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego w przypadku numerów geograficznych,
 - b) na terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.
6. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na:
 - a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych,
 - b) terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.
 7. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 6, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
 8. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 6 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 13 Regulaminu.
 9. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach telefonicznych z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych (numer wywoływany, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia i jego koszty) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii.
 10. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

VIII.

USŁUGA TELEWIZJI. INTEROPERACYJNOŚĆ TREŚCI CYFROWYCH ZE SPRZĘTEM I OPROGRAMOWANIEM. ICH FUNKCJONALNOŚĆ I ŚRODKI OCHRONY

§ 12.

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Sprzętu sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. W ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Usługi telewizji, Dostawca usług udostępni Abonentowi Programy telewizyjne oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu. Opis i wyszczególnienie Programów i usług dodatkowych udostępnionych na dzień podpisania Umowy są zamieszczone w Cenniku. Powyższe nie wyklucza udostępnienia przez Dostawcę usług, zwłaszcza w okresach promocyjnych usług dodatkowych, Programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie pakietu, o ile nie będą zobowiązywać Abonenta do dodatkowej zapłaty.
2. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań, dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety Programów telewizyjnych nieobjęte Umową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym nie wymaga zmiany warunków Umowy,
 - a) dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety Programów telewizyjnych na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów objętych Umową (wycofanie, zamiana itp.) będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie i Regulaminie.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów telewizyjnych informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG-elektronicznego przewodnika po programach.
6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów telewizyjnych w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiaganie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
7. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiaganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej nieograniczonej grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.

8. Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym pakietem Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać jest pakiet TV Oszczędny.
9. Dostawca usług, oprócz dostępu do Programów telewizyjnych, może świadczyć również dostęp do Usług Dodatkowych, takie jak np.: VoD (Video on Demand), RMFon, EPG elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w szczególności w Regulaminach Promocji bądź Cenniku. Usługi te mogą być nieodpłatne lub dodatkowo płatne.
10. Funkcjonalność treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
 - a) w przypadku korzystania z Abonenta z usług VOD – treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta Sprzętu lub Urządzenia. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Dostawca usług stosuje odpowiednie zabezpieczenia techniczne.
 - b) EPG treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat Programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizyjnej. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji. W celu ochrony przedmiotowych treści Dostawca usług stosuje odpowiednie zabezpieczenia techniczne.
11. Interoperacyjność treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizyjnej są przez Dostawcę usług dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących Usług dodatkowych:
 - a) VOD w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadanie telewizora posiadającego złącze HDMI, umożliwiające odbiór w standardzie HD, a w przypadku treści o wyższej rozdzielczości - ULTRA HD, oraz umożliwiającego korzystania z przekazanego Sprzętu (w szczególności dekodera);
 - b) EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadanie telewizora posiadającego złącze HDMI umożliwiające korzystanie z przekazanego Sprzętu (w szczególności dekodera).

POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWIE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI

1. Dostawca usług przed udostępnieniem Abonentowi płatnych materiałów z bazy VOD podaje dla każdej pozycji warunki dostępności określające:
 - a) czas, w jakim dana pozycja będzie udostępniona od momentu zamówienia, jeżeli dotyczy,
 - b) czas, przez jaki będzie dostępna i/lub ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,
 - c) cenę brutto zamawianego materiału.
2. Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał jest zamówienie potwierdzone kodem PIN. Abonent dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki płatności, dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu.
3. Usługa dodatkowa Multiroom dostępna jest w zależności od wybranego przez Abonenta dostępu do Usługi telewizyjnej:
 - a) dostęp do usług telewizyjnych 4K MAXX PVR / 4K MAXX / HD;
 - b) dostęp do usług telewizyjnych 4K z Multiroom 4K, HD
 - c) dostęp do usług telewizyjnych HD z Multiroom HD
4. W ramach jednej Umowy istnieje możliwość aktywowania maksymalnie dwóch dodatkowych dekoderek z usługą dodatkową Multiroom.
5. W zależności od lokalizacji, usługa dodatkowa Multiroom wymaga doprowadzenia do dodatkowych odbiorników okablowania koncentrycznego lub Ethernet. Szczegółowe informacje odnośnie możliwości obsługi kanałów wielopokojowych oraz sposobu podłączenia urządzeń dostępnych w usłudze dodatkowej Multiroom dostępne są w BOK lub EBOK
6. W zależności od wybranej Usługi dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie wybranego Pakietu lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik usług lub Regulamin Promocji.

IX ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

§ 13.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzeżenia przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialność za
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do sieci Internet;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;

- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;
 - f) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie, jeśli Abonent nie zgłosił wniosku, o którym mowa w § 11 ust. 2;
 - g) zmiany w ramówce Programów.
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za zawinione, nieterminowe uruchomienie Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
 4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 11 ust. 8, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku, gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
 5. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji, na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
 6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale **XII. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.**
 7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usług, o której mowa w § 22, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
 - a) a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;
 - b) a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

X. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

§ 14.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności 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 w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania aktualnego oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
 - b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
 - 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.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenie świadczenia Usług bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.

XI. USŁUGA SERWISOWA.

§ 15.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
 - b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - e) rozpatrywanie reklamacji,
 - f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK,
 - g) naprawę lub wymianę Sprzętu.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług:
 - a) na stronie internetowej Dostawcy usług,
 - b) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
 - c) e-mailem na adres podany w Umowie,
 - d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Opłaty za połączenia z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłaty za zwykle połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Informacja o kosztach Usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 5 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub Przedstawiciela,
 - b) odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będące następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i instrukcją postępowania ze Sprzętem zawartą w protokole, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług. Opłata za wykonanie Usługi serwisowej zgodnie z Cennikiem zostanie doliczona do Rachunku.

XII. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

§ 16.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w BOK lub EBOK, a także w Formie dokumentowej. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, przez EBOK lub w Formie dokumentowej.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznej Formie dokumentowej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu BOK obsługującego reklamację.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel, przyjmując Reklamację, jest zobowiązany, o ile to konieczne, do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wynika to ze zdania pierwszego, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, BOK rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. Reklamacje, które uniemożliwiają zindywidualizowanie Abonenta wnoszącego reklamację, pozostawia się bez rozpoznania.

§ 17.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego, ze wskazaniem przyczyny pozostawienia jej bez rozpoznania.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwa BOK Dostawcy usług i jej adres,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, w tym w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823),
 - f) dane identyfikujące Przedstawiciela, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 18.

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem zapisów poniższych..
2. Za zgodą Abonenta, 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
3. Przepisu ust. 1 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 dokumentowej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, 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.

7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie <https://www.cik.uke.gov.pl/>

XIII. OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ, ZWRÓT SPRZĘTU I KARA UMOWNA.

OBOWIĄZEK ZWRÓTU UDZIELONEJ ULGI

§ 19.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający normalne użytkowanie.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do lub jego naprawy, pod rygorem zapłaty kary umownej.
3. W przypadku, gdy Abonent nie dokona w sytuacjach i w terminie wskazanym w ust. 1, Dostawca usług będzie dodatkowo uprawniony do obciążenia Abonenta karą umową za niezwrócenie Sprzętu w terminie. Wysokość kary umowne za niezwrócenie Sprzętu jest określona w Cenniku.
4. Zapłata kary umownej przez Abonenta spowoduje przeniesienie na niego prawa własności Sprzętu.

§ 20

1. Prócz kary umownej za niezwrócenie lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa związana przyznaniem ulgi Abonentowi została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest Sprzęt. Kwota ulgi określona jest w Regulaminie promocji lub Cenniku. Przepis ten stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulgi Dostawca usług będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach nie promocyjnych, lecz wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.
2. Zwrot ulgi przez Abonenta nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej, w terminie tam wskazanym.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

§ 21.

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa Abonenta, zamieszczone są w § 14 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 22

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Dostawca usług wykonuje Aktywację Usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, Dostawca usług jest zobowiązany świadczyć Usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
4. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, powinno

nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.

5. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o którym mowa w ust. 1-4 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

XIV. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 22.

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest Dostawca usług (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: tel.: 12 4445000 e-mail: rodo@fiberlink.pl
2. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
 - a) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - b) marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
 - c) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr. 121, poz. 591z późn. zm.), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”).
3. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
4. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu - w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
6. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

XV. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI. OBOWIĄZEK ZWRÓTU ULGI

§ 23.

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku prowadzone są czynności windykacyjne.
2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty Dostawcy usług odsetki w wysokości określonej w § 10 ust. 5 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku, gdy należne opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
5. W ramach Windykacji pozasądowej Dostawca usług wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania zaległych należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym lub w formie dokumentowej. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może rozwiązanie Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy

jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga. Wezwanie zawiera dodatkowo informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może skierowanie sprawy do Windykacji sądowej, bez kierowania kolejnego wezwania do zapłaty.

6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu, może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależni dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania korzysta z uprawnień określonych w ust. 6 lub/ i § 23 lub/i kieruje sprawę do Windykacji sądowej.
8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyczyli kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym lub w formie dokumentowej wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji, a także kosztów kierowanych do Abonenta wezwań.
9. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, wg stawek wynikających z umowy o świadczenie usług łączącej Dostawcę usług z operatorem pocztowym, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Koszt wezwania do zapłaty zostanie określony w Cenniku. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale REKLAMACJE.
10. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratałną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności, bez odrębnego wezwania.
11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi jako dłużnikowi.
12. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego, jeśli został powołany, opłaty skarbowej), poniesie Abonent, jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta, sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami

XVI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 24.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za uprzednią zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.04.2023r. i dotyczy wyłącznie Umów zawartych po tej dacie.

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu do zapoznania się z informacjami w nim zawartych przed podpisaniem Umowy

(!)
data i podpis Abonenta