

## Dział I Definicje § 1

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

**Regulamin** – „Regulamin świadczenia usług przez ABI Elżbieta Górecka”.

**Operator** – ABI Elżbieta Górecka

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

**Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną Umowy.

**Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.

**Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi.

**Łącze** – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończonymi Sieci lub łączącymi Zakończonymi Sieci z innymi częściami Sieci Operatora (również „Łącze dostępowe”).

**Instalacja** – Prace techniczne mające na celu udostępnienie abonentowi Internetu.

**Opłata Aktywacyjna** – jednorazowa opłata obejmująca czynności dotyczące instalacji i konfiguracji łącza, serwera oraz Urządzeń Abonenckich.

**Lokal** – miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest Usługa.

**Usługa** – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.

**Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

**Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.

**Umowa** – umowa o świadczenie Usługi zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem i Operatorem.

**Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

**Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.

**Opcja** – wariant usługi Operatora, charakteryzujący się parametrami technicznymi,

funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.

**Panel administracyjny** – część serwisu internetowego www.airlan.pl w której Abonent, po podaniu ID i PIN, ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą.

**PIN** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą.

**Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego Łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

**Planowane Prace** – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

**Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora nie zarządzanej przez Operatora, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

## Dział II Zakres Regulaminu § 2

Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Warunków promocji i w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.

Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki promocji”).

Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## Dział III Zakres i warunki świadczenia Usługi § 3

- Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi przez Abonenta jest zawarcie Umowy i przeprowadzenie instalacji urządzeń abonenckich.
- Świadczenie Usługi rozpoczyna się od dnia przeprowadzenia instalacji urządzeń abonenckich
- Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
- Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
- Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
- Operator oferuje:
  - usługi głosowe, w szczególności telefonii internetowej.
  - usługi transmisji danych, w tym stałego oraz komutowanego dostępu do sieci Internet
  - usługi hostingowe.
  - usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami.
  - inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin
- W ramach Usługi, Abonent otrzymuje od Operatora konto poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej).
- Abonent zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z Umową i Regulaminem.
- Adres poczty elektronicznej, o którym mowa w ust. 7., będzie wykorzystywany przez Operatora za zgodą Abonenta wyłącznie do celów związanych ze świadczeniem przez Operatora Usługi, w szczególności zaś do doręczania Regulaminu, Cennika i faktur za świadczone usługi w formie przesyłki elektronicznej, opatrzonej podpisem elektronicznym.
- W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
  - stały dostęp do Sieci Operatora.
  - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej.
  - obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań
- W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - telefoniczną obsługę Abonenta.
  - usuwanie Awarii.
  - informacje dotyczące aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług.
  - informacje o ofertach promocyjnych.
- W ramach korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest
  - niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi.
  - do ochrony oraz nie udostępniania swojego Hasła lub PIN osobom trzecim.
  - nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody.
  - nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem.
  - nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet.
  - przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi.

## Dział IV Umowa o świadczenie Usługi § 4

- W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
- Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- Umowa o świadczenie usługi zostaje zawarta w formie pisemnej.
- Umowa jest zawierana na czas nieokreślony lub na czas określony.

- Świadczenie Usługi na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie co najmniej 30 dni przed upływem terminu, określonego w Umowie.
- W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Abonenta może być rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.
- W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
- W przypadku zawierania Umowy z Abonentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście lub listownie w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie.
- W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie uzasadnionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. dla prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
- Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
  - braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
  - niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w § 6.
  - gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;
  - gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
  - gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
  - negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.).
- Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
- Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w winy Abonenta i odłączenia go od sieci jeżeli:
  - Abonent zalega z opłatą abonamentu za więcej niż jeden okres rozliczeniowy.
  - Abonent udostępni sygnał osobie trzeciej.

## Dział V Zmiana opcji § 5

- Zmiana Opcji Usługi następuje na podstawie pisemnego aneksu do Umowy, który Abonent składa osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- Operator może wprowadzić inną formę zmiany Opcji.
- Zamówienie na zmianę Opcji Usługi, Abonent składa w Biurze Obsługi Klienta. Operator dopuszcza możliwość składania zamówień w postaci elektronicznej.
- Zamówienie dotyczące zmiany Opcji Usługi w kolejnym Okresie rozliczeniowym powinno zostać złożone nie później, niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym zmiana ma nastąpić.
- Zamówienia na zmianę Opcji, złożone na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego zmiana ma nastąpić, będą traktowane jak złożone w kolejnym Okresie rozliczeniowym.
- Zamówienie, o którym mowa w ust. 3 i 4., może zostać złożone tylko jeden raz w ciągu Okresu rozliczeniowego.
- W przypadku zmiany Opcji na niższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie, z zastrzeżeniem ust. 5.
- W przypadku zmiany Opcji na wyższą, naliczanie opłat za Usługę w nowej Opcji następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego występującego po Okresie rozliczeniowym, w którym została przeprowadzona techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi.
- Techniczna rekonfiguracja świadczenia Usługi następuje w terminie do ostatniego dnia (włącznie) Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie, z zastrzeżeniem ust. 5.
- Operator zastrzega sobie prawo odmowy dokonania technicznej rekonfiguracji świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych. W przypadku zaistnienia takich okoliczności Operator świadczy Usługę na dotychczasowych zasadach, oraz tracą moc zapisy aneksu, o którym mowa w ust. 1.
- Zmiana Opcji usługi jest płatna zgodnie z Cennikiem.

## Dział VI Wymagane dokumenty § 6

- Umowa może zostać zawarta z Abonentem, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:
  - potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania na pobyt stały lub siedzibę.
  - W przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru NIP, REGON.
- Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Operatora możliwości zobowiązania wobec Operatora

## Dział VII Odpowiedzialność § 7

- Operator nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie sieci spowodowane przyczynami od niego niezależnymi: działaniem siły wyższej (klęski żywiołowe, wojny, strajki generalne itp.), awariami systemów i łączy innych dostawców, ingerencją urzędów i instytucji administracji państwowej, i osiedlowej.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
- W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny, Abonent może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęcie kolejne 24 godziny Awarii.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie i bezpośrednie spowodowane wystąpieniem siły wyższej oraz przyczyn niezależnych od Operatora (np. zakłóceń przesyłu sygnału internetowego, przerwy w dostawie prądu oraz z tytułu konserwacji urządzeń wzmacniających).
- Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta..
- Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych zawartych w komputerze Abonenta przed ingerencją osób trzecich.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie jakichkolwiek plików, dokumentów lub danych w komputerze Abonenta, do którego mógł dojść w trakcie konfigurowania komputera należącego do Abonenta i podłączonego do łącza sieciowego Operatora.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość danych przesyłanych przez udostępnione łącze sieciowe, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego z sieci Internet.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
  - rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi,
  - szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożności korzystania z Usługi.
- za wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania urządzenia Abonenckiego, które nie występuje na Liście referencyjnej,
- następstwa udostępnienia przez Abonenta Jego Hasła lub PIN osobom trzecim.
- Operator nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie urządzeń abonenckich Abonentom, którzy korzystają z urządzeń abonenckich z poza Listy referencyjnej.

**Dział VIII  
Rozliczenia Cennik  
§ 8**

1. Rozpoczęcie naliczania opłat następuje od dnia przeprowadzenia instalacji w lokalu Abonenta i udostępnieniu Internetu.
2. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
3. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie. W przypadku podwyższenia ceny Operator powiadomi Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku barku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługują roszczenia o Opłatę Wyrównawczą.
4. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

**Rachunek  
§ 9**

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
3. Rachunek może obejmować w szczególności:
  - a) jednorazową opłatę aktywacyjną;
  - b) inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach promocji lub Umowie np. Opłatę Wyrównawczą
4. Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

**Platności  
§ 10**

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi oraz Usług dodanych zgodnie z Cennikiem.
2. W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku predkości transmisji danych od i do swojego komputera bez ograniczeń ściąganych danych.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, wówczas, za każdy dzień świadczenia Usługi w takim Okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.
4. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora do 10 dnia każdego miesiąca, chyba że na Rachunku lub w Umowie wskazano inny termin.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłaczanym Rachunku.
6. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.
7. Zmiana Opcji usługi z wyższej na niższą jest płatna zgodnie z Cennikiem.

**Dział IX  
Instalacja  
§ 11**

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakłócenia Sieci oraz innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

**Dział X  
Urządzenia Abonenckie  
§ 12**

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązującej Umowy, Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej chyba, że Umowa przewiduje inaczej.
2. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, które Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
4. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniego pisemnej zgody Operatora.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
6. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
7. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącem niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
  - a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta
  - b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego
  - c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego.
8. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio urządzeń końcowych nie będących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych wspólnie z osobami trzecimi.
9. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
10. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałoby na to jego normalna eksploatacja.
11. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kwoty umożliwiającej odtworzenie Urządzenia Abonenckiego. Kwota, o której mowa w zdaniu w pierwszym roku korzystania z Usługi będzie równa podanej w Umowie lub Cenniku wartości Urządzenia

Abonenckiego, a w kolejnych latach będzie obniżana o 20% za każdy pełny rok korzystania z Usługi, z zastrzeżeniem, że nie będzie mniejsza niż 5% podanej wartości Urządzenia Abonenckiego. Płatność kwoty, o której mowa w zdaniu pierwszym będzie następowała na podstawie noty debetowej w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

**Dział XI  
Reklamacje  
§ 13**

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie lub drogą elektroniczną.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie pracownik lub osoba upoważniona przez przyjmującą reklamację, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej
4. Reklamacja powinna określać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu.
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - e) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - f) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku.
6. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nie rozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
7. Komórka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
8. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Komórka organizacyjna Operatora zobowiązana jest uwzględnić:
  - a) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację.
  - b) dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta,
  - c) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Operatora,
  - d) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

**Dział XII  
Zawieszenie Usługi  
§ 14**

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
  - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż trzydzieści (30) dni od daty wymagalności;
  - b) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci;
  - c) w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła nie zamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy od informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - d) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
  - e) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
  - f) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
  - g) udostępnia Usługę lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
  - h) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
  - i) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;
  - j) podał przy zawieraniu Umowy postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.
2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
  - a) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - b) Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - c) z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług.
3. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
4. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.
5. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1, Operator może uzależnić powtórna aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.
6. Abonent ma prawo zawiesić dostęp do Internetu w sieci na okres nie dłuższy niż 6 miesięcy, co powoduje przedłużenie umowy o okres zawieszenia, jeżeli była ona zawarta na czas określony. Zawieszenie usługi jak ponowne uruchomienie usługi jest płatne zgodnie z Cennikiem.

**Dział XIII  
Dodatkowe obowiązki Abonenta  
§ 15**

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. W przypadku niedopełniania obowiązku określonego w ust. 1, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

**Dział XIV  
Zmiana Regulaminu  
§ 16**

1. Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze.
2. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
3. Doręczenie Regulaminu lub Cennika może w szczególności nastąpić w formie przesyłki elektronicznej, opatrzonej podpisem elektronicznym, dostarczonej na domyślny adres poczty elektronicznej, o którym mowa w § 3., ust. 7, o ile Abonent wyrazi zgodę na przetwarzanie adresu poczty elektronicznej w związku ze świadczoną Usługą.
- 4.

**Dział XV  
Postanowienia końcowe  
§ 16**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
2. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 09 2006