

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU W SYRION SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

### Rozdział I. Postanowienia ogólne

#### § 1

Niniejszy regulamin, dalej zwany **Regulaminem**, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych polegających na zapewnieniu dostępu do Internetu przez Syrion Sp. z o.o. z siedzibą w Ormontowicach przy ul. Grabowej 14/4, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy pod numerem 0000308765, dalej zwaną **Operatorem**.

#### § 2

Określone w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** – podmiot, który ma Tytuł prawny do Lokalu i który jest stroną umowy abonamentowej o świadczenie usług dostępu do Internetu, dalej zwanej Umową Abonamentową lub Abonencką, zawartej w formie pisemnej z Operatorem;
- 2) **Aktywacja** – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 3) **Awaria** – techniczna wada sieci internetowej Operatora całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- 4) **Cennik**- cennik usług, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora w zależności od wybranej opcji lub promocji, stanowiące integralną część Umowy Abonamentowej;
- 5) **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci internetowej Operatora;
- 6) **Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z usług Operatora lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie sieci;
- 7) **Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Operatorem;
- 8) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, chyba że strony w Umowie Abonamentowej ustanowią inny okres;
- 9) **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
- 10) **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Operatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 11) **Sieć**- sieć transmisji danych, wykorzystującą protokół TCP/IP, posiadającą łącza do światowej sieci Internet, eksploatowaną przez Operatora;
- 12) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

13) **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. modem) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Operatora, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonamentową,

14) **Tytuł prawny do Lokalu**— prawo własności, użytkowanie wieczyste, 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. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Zakończenia sieci u Zamawiającego/Abonenta i świadczenia mu Usług;

15) **Umowa Abonamentowa/Abonencka**– umowa o świadczenie Usług dostępu do Internetu zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem;

16) **Urządzenie końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności komputer lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci;

17) **Usługi**- stałe, nie limitowane czasowo zapewnienie transmisji danych, tj. dostępu do Internetu, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Operatora;

18) **Usterka** – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;

19) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń końcowych do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usług;

20) **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonamentowej.

#### § 3

1. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług.
2. Zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
4. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („**Regulaminy Promocji**”).
5. Postanowienia Umowy Abonamentowej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### Rozdział II.

#### Zawarcie Umowy Abonamentowej

#### § 4

1. Zamawiający składa u Operatora pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonamentowej. Operator dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na stronie internetowej Operatora.
2. Operator udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Operator informuje o jej przyczynach.
3. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
  - (a) w biurze siedziby Operatora,
  - (b) poza biurem siedziby Operatora, z upoważnionym Przedstawicielem

Operatora.

4. Jeżeli Umowa Abonamentowa została zawarta poza biurem siedziby Operatora, Abonent może od Umowy Abonamentowej odstąpić, składając Operatorowi pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy Abonamentowej. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt lub zapłacić jego równowartość, ponieść koszty Instalacji zgodnie z aktualnym Cennikiem oraz zapłacić za korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

#### § 5

1. Umowa Abonamentowa zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.

2. Umowa Abonamentowa zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.

3. Operator uzależnia zawarcie Umowy Abonamentowej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi na rzecz Zamawiającego.

#### § 6

1. Umowa Abonamentowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu. W przypadku posiadania przez Zamawiającego Tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, warunkiem zawarcia Umowy Abonamentowej jest posiadanie przez Zamawiającego zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację i eksploatację Sprzętu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający zgodę osoby, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu.

2. Zgoda, o której mowa w ust. 1 nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.

3. W celu ustalenia Tytułu prawnego do Lokalu, Operator może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.

4. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

#### § 7

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonamentowej od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- 1) nazwisko i imiona,
- 2) imiona rodziców,
- 3) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
- 4) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- 5) 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.

W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator 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.

2. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy Abonamentowej od:

- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonamentowej,
- 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych; Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3. Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, albo w przypadku, gdy Zamawiający posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, może uzależnić zawarcie Umowy Abonamentowej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonamentową, Cennikiem lub Regulaminem bądź odwołaniem lub brakiem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu.

4. Ponadto Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonamentowej, jeżeli:

- 1) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
- 2) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Operatora,
- 3) 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.

### Rozdział III.

#### Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych

#### § 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje.

2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia sieci.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności. Taki obowiązek spoczywa na Abonencie.

4. Operator zobowiązuje się do doprowadzenia łącza sieciowego do lokalu Abonenta w terminie 14 dni od daty podpisania Umowy Abonamentowej. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w tym terminie zajmowanego przez siebie Lokalu Przedstawicielowi Operatora, wykonującemu doprowadzenie łącza. Nieudostępnienie lokalu spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu, o którym mowa powyżej.

5. Aktywacja zostanie dokonana w ciągu 48 godzin od wykonania instalacji lub w innym terminie uzgodnionym przez strony.

6. Operator przydziela Abonentowi numer IP z klasy adresów prywatnych (nieroutowalnych), bądź adresów publicznych, zobowiązując zarazem Abonenta do używania określonej karty sieciowej. Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za poprawne funkcjonowanie usługi dostępu do Internetu w Sieci na poziomie urządzenia aktywnego Abonenta w przypadku stosowania przez niego karty sieciowej nie zalecanej przez Operatora. Okoliczność zmiany karty sieciowej przez Abonenta wymaga bezzwłocznego powiadomienia Operatora o tym fakcie. Samowolna zmiana numeru IP jest zabroniona.

7. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

8. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych. Nie dotyczy to konfiguracji karty sieciowej Urządzenia w celu podłączenia do sieci Operatora. Serwis Operatora zapewnia Abonentowi nieodpłatną pomoc techniczną przy pierwszym skonfigurowaniu urządzenia aktywnego, sprawdzeniu funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej i ewentualnym zainstalowaniu w nim dostarczanej przez Operatora karty sieciowej.

9. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełno-

letnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.

10. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

11. Abonent wyraża zgodę na dokonywanie przez Operatora okresowych kontroli prawidłowości działania instalacji w lokalu Abonenta. O zamiarze przeprowadzenia kontroli instalacji, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem. Przeprowadzając kontrolę pracownicy Operatora będą posiadać pisemne zaświadczenie Operatora o powierzeniu im obowiązku kontroli instalacji, które okazują na żądanie Abonenta.

#### § 9

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia sieci dla Usługi. Instalacja kolejnych Zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

#### § 10

1. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.

3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.

4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonamentowej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.

5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez niego w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Operatora do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od tego zdarzenia.

#### § 11

1. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu końcowym oprogramowania antywirusowego i dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci urządzenia aktywnego Abonenta, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci z innych źródeł.

3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie końcowe i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą kablowej linii napowietrznej także ma bezwzględny obowiązek odłączenia kabla sygnałowego od Urządzenia końcowego Abonenta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

4. Operator może obciążyć Abonenta kosztami wymiany urządzeń transmisyjnych Sieci Operatora uszkodzonych wskutek niedopełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 3.

5. Operator zastrzega sobie prawo wyłączania kablowej sieci napowietrznej w razie wystąpienia warunków atmosferycznych zagrażających bezpieczeństwu Sieci (burze, silne wiatry, itp.).

#### § 12

Operator ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień

Urządzenia końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie.

### Rozdział IV.

#### Oplaty

##### § 13

1. Za Instalację Zakończenia sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.

3. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

4. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonamentowej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.

5. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Operatora lub na tym terenie Operator nie świadczy danej Usługi.

6. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

##### § 14

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik oraz Umowa Abonamentowa.

2. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonamentową, a także na żądanie Abonenta.

3. W razie podwyższenia cen za Usługi świadczone Abonentowi, Operator jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego do powiadomienia o tym Abonenta na piśmie. Operator nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Cennika, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do rezygnacji z pobierania części opłat, wprowadzenia opłat za nowe usługi telekomunikacyjne, lub do zmiany opłat za usługi, nie objęte Umową Abonamentową.

4. Abonent, nie później niż 14 dni przed datą podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

##### § 15

1. Opłata abonamentowa obejmuje:

- 1) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Operatora,
- 2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
- 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

2. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, do 10 dnia każdego miesiąca, za dany miesiąc. Zmiana częstotliwości wystawiania i opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego (np. kwartał, półrocze, rok) następuje na wniosek Abonenta i po uwzględnieniu wniosku przez Operatora.

3. Abonent ma prawo uiścić abonament z góry za dwa kolejne lub więcej miesięcy. Opłacanie abonamentu z góry za przyszłe miesiące rozliczeniowe gwarantuje zachowanie przez Operatora wysokości abonamentu za te miesiące na poziomie obowiązującym za pierwszy miesiąc przedpłaty. Abonent jest zobowiązany do dokładnego wskazania okresu, za który jest dokonywana przedpłata.

4. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

## § 16

1. Wszystkie przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach.

2. O terminie, w którym Operator wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawieraniu Umowy Abonamentowej. Operator może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonamentowej i Regulaminu.

3. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w innych uzasadnionych przypadkach, Operator może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym.

4. Płatności powinny być dokonywane w drodze przelewu bankowego, na rachunek bankowy wskazany przez Operatora w Rachunku lub w książeczce opłat. Dokonywanie wpłat w siedzibie biura Operatora jest możliwe w wyjątkowych przypadkach, po wcześniejszym uzgodnieniu z Operatorem.

5. W przypadku nieotrzymania Rachunku, Abonent jest zobowiązany, bez uprzedniego wezwania Operatora, do zapłaty należnych opłat w następujących terminach:

1) w przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej - w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. Instalacja Sprzętu lub Aktywacja Usług), chyba że Umowa Abonamentowa lub Cennik stanowią inaczej,

2) w przypadku opłaty abonamentowej - nie później niż w ciągu 14 dni od daty rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego.

6. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Operatora lub, o ile Operator dopuszcza taką możliwość, w biurze siedziby Operatora. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora.

7. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora lub dzień uiszczenia należności w biurze Operatora.

8. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonamentową, Regulaminem lub Cennikiem, Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe oraz obciążyć Abonenta opłatą z tytułu dochodzenia zaległych opłat. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek, a w dalszej kolejności na poczet należności najdawniej wymagalnych.

9. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

## Rozdział V.

### Usługi

#### § 17

1. Podstawową formę komunikowania się między Operatorem a Abonentami korzystającymi z Usług stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usług internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta przy zawieraniu Umowy Abonamentowej adres poczty elektronicznej. Informacja wysłana przez Operatora na ten adres uważana jest za otrzymaną przez Abonenta w terminie 3 dni roboczych począwszy od dnia jej wysłania.

2. Adres konta poczty elektronicznej Operatora stanowi obowiązujący adres dla Abonentów w zakresie przesyłania Operatorowi wszelkich oświadczeń, dla których przepisy Umowy Abonamentowej i Regulaminu nie wymagają zachowania innej formy, chyba że nie jest to możliwe z przyczyn natury technicznej. Jeżeli z przekazaniem tą drogą oświadczeniem wiążą się jakiegokolwiek obowiązki dla Operatora (np. Abonent zleci wykonanie usługi), wówczas dla jego skuteczności wymagane jest, aby w ciągu 24 godzin Operator telefonicznie potwierdził przyjęcie tego obowiązku.

#### § 18

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakiegokolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług internetowych poza Lokalem.

2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Operatora konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiające ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.

#### § 19

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonamentowej, Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakiegokolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.

2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;

2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;

3) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hackerstwo, skanowanie);

4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakiegokolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;

5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;

6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta – ang. spamming);

7) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

#### § 20

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych.

2. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci w przypadku naruszenia przez niego Regulaminu, a zwłaszcza § 19. Odblokowanie dostępu następuje po osobistym zgłoszeniu się Abonenta u Operatora i usunięciu z udostępnianych zasobów Abonenta treści naruszających § 19 Regulaminu.

3. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonamentową, Regulaminem, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzenienia się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci, w tym jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

#### § 21

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Operator;

2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;

3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług internetowych,

4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator;

5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Operator nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;

6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

## Rozdział VI.

### Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonamentowej, zmiana Abonenta

#### § 22

1. Operator powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Umowy Abonamentowej lub Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Operator nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Umowy Abonamentowej lub Regulaminu, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do wprowadzenia nowych usług telekomunikacyjnych, lub do zmian w zakresie usług, nie objętych Umową Abonamentową.

2. Abonent, nie później niż 14 dni przed datą wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

3. Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonent był pozbawiony dostępu do Sieci przez okres ponad 30 dni w sposób ciągły.

#### § 23

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w trybie, o którym mowa w § 14 ust. 4, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonamentowej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w § 22 ust. 2, Umowa Abonamentowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.

2. Z wyłączeniem Umów Abonentkich zawartych w ramach ofert promocyjnych (Regulaminy Promocji) oraz Umów Abonentkich zawartych na czas określony, Abonent i Operator uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonamentowej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie Umowy Abonamentowej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonamentowej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonamentowej powinno być złożone na piśmie pod rygorem nieważności.

3. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonamentowej przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonamentowej, Operator obciąży Abonenta karą umowną określoną w Cenniku i kwotą abonamentów pozostałych do końca minimalnego okresu obowiązywania Umowy Abonamentowej.

#### § 24

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę Abonamentową ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:

1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonamentową, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia;

2) używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonamentową, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokona samowolnej przeróbki Sprzętu lub Instalacji; w tym wypadku Operator może domagać się również przywrócenia stanu poprzedniego oraz odszkodowania;

3) kopiuje programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych oraz narusza przepisy obowiązującego prawa, zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;

4) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Operatora jako oddany do użytkowania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;

5) udostępni sygnał osobie trzeciej, podłączy kolejne urządzenie aktywne do urządzenia aktywnego lub łącza sieciowego, których dotyczy

Umowa Abonamentowa lub udostępni sygnał poza Lokal; w tym wypadku Operator może również domagać się odszkodowania w wysokości abonamentu za okres korzystania z sygnału przez osobę trzecią lub korzystania z sygnału za pomocą kolejnego urządzenia aktywnego, nie mniej jednak niż za trzy miesiące;

6) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora;

7) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów, okresowej kontroli lub usunięcia Usterki albo Awarii;

8) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na Świadczenie usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;

9) we własnym zakresie dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustalonych przez Przedstawicieli Operatora usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług. Zamiast rozwiązania Umowy Operatorowi przysługuje uprawnienie do przywrócenia stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, przy czym nastąpi to na koszt i ryzyko Abonenta;

10) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy Abonamentowej lub Regulaminu.

#### § 25.

1. Abonent może zawiesić korzystanie z Usług przez okres maksymalnie 2 miesięcy w ciągu roku. Za czasową dezaktywację łącza Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia jednorazowej opłaty w wysokości określonej w cenniku Operatora. Przez okres nie korzystania z dostępu z Usług, Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczenia miesięcznego abonamentu. Warunkiem skorzystania przez Abonenta z możliwości zawieszenia z korzystania z Usług jest brak zaległości z opłatami wynikającymi z Umowy Abonamentowej. W przypadku Umów abonamentowych zawieranych na czas określony ulegają one automatycznemu przedłużeniu na czas trwającego zawieszenia. Wniosek o zawieszenie powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

2. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

3. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie § 24 ust. 1 pkt. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.

4. W przypadku zawieszenia Usług na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu, za ponowne podłączenie Usług Operator może pobierać opłatę aktywacyjną określoną w Cenniku

#### § 26

1. Umowa Abonamentowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, zgodnie z ofertą Operatora, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony. W takim przypadku Umowa Abonamentowa ulega przedłużeniu od dnia upływu poprzedniego okresu obowiązywania Umowy Abonamentowej zawartej na czas określony.

2. Z chwilą przedłużenia umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku Operatora w części dotyczącej umów na czas nieokreślony.

3. Umowa abonamentowa wygasa z chwilą śmierci Abonenta bądź zaprzestania prowadzenia przez Operatora prowadzenia działalności.

#### § 27

1. Z chwilą rozwiązania Umowy Abonamentowej lub jej wygaśnięcia z powodu zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w biurze siedziby Operatora lub innym miejscu uzgodnionym z Operatorem, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 5 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Operator wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Operator za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu lub obciążyć Abonenta karą umową stanowiącą równowartość sprzętu z chwili oddania go Abonentowi do użytku. Obciążenie karą umową we wskazanej wysokości nastąpi także w przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji. Odebranie Sprzętu z Lokalu nastąpi także w przypadku wygaśnięcia Umowy z powodu śmierci Abonenta.

#### § 28

1. Za pisemną zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonamentowej Operator może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

### Rozdział VII.

#### Odpowiedzialność Operatora, zakres obsługi serwisowej

#### § 29

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, w tym wady Urządzeń końcowych i w związku z powyższym nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji, za wyjątkiem konfiguracji karty sieciowej dokonywanej przy podłączeniu Abonenta do Sieci. Operator nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

3. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Operatora w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 2 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

#### § 30

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod numerem telefonu Operatora, emailem, na stronie internetowej Operatora oraz osobiście w biurze siedziby Operatora.

2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno to trwać dłużej niż 7 dni roboczych od powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie.

3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

4. Operator nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń końcowych.

5. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,

2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonamentową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:

a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,

b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Operatora, jeśli Sprzęt został utracony, skradziony, zniszczony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

7. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta Operatorowi, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.

#### § 31

1. Za okres przerwy w świadczeniu Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż kolejne 72 godziny Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.

2. W sytuacji określonej w ust. 1 Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/15 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy, jeżeli przerwa w świadczeniu Usług nastąpiła z winy Operatora. W takim wypadku Abonentowi nie przysługuje inne odszkodowanie.

3. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub awaria nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, związanych z konserwacją Sieci nie trwającą z reguły dłużej niż 36 godzin.

4. Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XI Regulaminu.

5. Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

### Rozdział VIII.

#### Tryb postępowania reklamacyjnego

#### § 32

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.

2. Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;

2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

4) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres Lokalu;

5) datę zawarcia Umowy Abonamentowej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonamentowej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;

6) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

#### § 33

1. Reklamacja może być złożona w biurze siedziby Operatora.

2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora w biurze siedziby Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją

temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Reklamacje złożone w formie innej niż pisemna wymagają potwierdzenia ich w ciągu 7 dni w formie pisemnej.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w biurze siedziby Operatora, Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

#### **§ 34**

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 Usługi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę Abonamentową w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

### **Rozdział IX.**

#### **Postanowienia przejściowe i końcowe**

#### **§ 35**

1. W trakcie trwania Umowy Abonamentowej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonamentowej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.

2. Wszelkie pisemne oświadczenia lub wezwania wysłane na adres drugiej strony listem poleconym a nie odebrane przez tę stronę, uznaje się za doręczone zgodnie z przepisami o awizach, określonych w ustawie prawo pocztowe.

3. Abonent nie będący osobą fizyczną obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Operatora o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

#### **§ 36**

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie stałe lub czasowe Umowy Abonenckiej innym operatorom, obsługę serwisową, administrowanie Siecią itp.

2. Abonent nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonamentowej na inną osobę. W przypadku zbycia przez Abonenta praw do Lokalu, w którym zainstalowane jest łącze sieciowe, Abonent może przekazać uprawnienia wynikające z Umowy nabywcy, informując o tym bez zwłoki Operatora. Informacja powinna być złożona na piśmie i powinna zawierać zgodę nabywcy na wstąpienie do Umowy w miejsce Abonenta. Jeżeli nabywca nie wyrazi zgody na przejęcie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy, wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem 30 dni od powiadomienia Operatora o dokonanym zbyciu, ze skutkiem na koniec miesiąca następnego po powiadomieniu Operatora. Jeżeli Abonent nie powiadomi Operatora o dokonanym zbyciu lub nie przekaże informacji o wyrażeniu przez osobę trzecią zgody na wstąpienie do Umowy w miejsce Abonenta, wówczas jest on odpowiedzialny za płatności abonamentu.

#### **§ 37**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych.

3. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu Syrion Sp. z o.o. z dnia 1 września 2008 roku.