

Umowa zawarta dnia .....r w Zakopane pomiędzy:

**WI-HURA.NET Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Krakowie, ul. Kuźnicy Kołłątajowskiej 27c, 31-234 Kraków wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000649939, NIP: 9452199909, RPT: 11865, reprezentowaną przez: Maksymilian Łypaczewski zwaną dalej „Dostawcą Usług”,

a „Abonentem”:

IMIĘ I NAZWISKO (ID)			
PESEL			
NR I SERIA DOWODU OSOBISTEGO			
ADRES INSTALACJI			
ADRES ZAMIESZKANIA/SIEDZIBA	J/W		
ADRES E-MAIL			
TEL KOM.			
PAKIET TARYFOWY - OGÓLNY	<input type="checkbox"/> UMOWA 24 MSC	<input type="checkbox"/> UMOWA 12 MSC	<input type="checkbox"/> ADRES IP ZEWNĘTRZNY
DATA AKTYWACJI			
PRĘDKOŚĆ (Mb/s)	DOWNLOAD:	UPLOAD:	
ABONAMENT MIESIĘCZNY BRUTTO			
WYSOKOŚĆ OPŁATY INSTALACYJNEJ BRUTTO	0,00 zł		
ABONAMENT BRUTTO PRZY CZASIE NIEOKREŚLONYM	<input type="checkbox"/> 200 zł <input type="checkbox"/> 250 zł <input type="checkbox"/> 300 zł		
<b>KLUCZOWE KONTAKTY OPERATORA</b>			
KONTAKT TECHNICZNY	511 411 400, awarie@wi-hura.net		
KONTAKT FINANSOWY	511 411 400, rozliczenia@wi-hura.net		
REKLAMACJE	511 411 400, reklamacje@wi-hura.net		

### § 1.

#### ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUG I WARUNKI UMOWY

- Zgodnie z niniejszą Umową Dostawca usług zobowiązuje się do:
  - przyłączenia Abonenta do publicznej sieci telekomunikacyjnej dostawcy Usług w lokalu wskazanym przez Abonenta
  - świadczenia na rzecz Abonenta usług dostępu do Internetu za pośrednictwem udostępnionego przez Dostawcę usług sprzętu
- Zgodnie z niniejszą Umową Abonent zobowiązuje się do:
  - przestrzegania warunków Umowy i stanowiących jej integralną część załączników
  - terminowego dokonywania zapłaty za świadczone usługi.
- Opłata abonamentowa obejmuje:
  - stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przez okres obowiązywania Umowy,
  - możliwość nieprzerwanego przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z usługi, wedle parametrów przypisanych do danej usługi, wybranej przez Abonenta,
  - usługę konserwacji sieci oraz obsługę serwisową, za wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz wszelkich innych usług objętych osobnym cennikiem.
  - dostęp do EBOK
- Miejscem instalacji i świadczenia usług jest lokal wskazany przez Abonenta, do którego Abonent posiada tytuł prawny.

### § 2.

#### WARUNKI PRZYŁĄCZENIA DO SIECI I INSTALACJI

- Podłączenie Abonenta do sieci Usługodawcy nastąpi w ciągu 30 dni od daty podpisania niniejszej umowy, po uprzednim uzgodnieniu dogodnego terminu przez obie strony. Uruchomienie świadczenia zamówionych usług nastąpi w ciągu 14 dni od momentu fizycznego podłączenia do sieci Usługodawcy i pozytywnej weryfikacji danych osobowych Abonenta, takich jak imię i nazwisko, numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości. W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem Usługodawcy, na wyraźną prośbę Abonenta będącego konsumentem, instalacja i/lub aktywacja mogą zostać przeprowadzone przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od umowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Abonent niniejszym oświadcza, że wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Dostawcę usług, na nieruchomości Abonenta, instalacji oraz utrzymania infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia usług, w tym na: (a) powieszenie kabli na słupach, (b) instalację linii kablowej pod ziemią, (c) przeprowadzenie prac konserwacyjnych, naprawczych i modernizacyjnych. Zgoda ta obowiązuje również po rozwiązaniu lub wygaśnięciu niniejszej umowy. Abonent zobowiązuje się zapewnić Dostawcy usług nieograniczony dostęp do tej infrastruktury i nie będzie podejmował działań utrudniających lub uniemożliwiających Dostawcy usług realizację niniejszych postanowień. W przypadku zmiany właściciela nieruchomości, Abonent zobowiązuje się poinformować nowego właściciela o niniejszej zgodzie.

### § 3.

#### CZAS TRWANIA UMOWY, ZASADY PRZEDŁUŻANIA I ROZWIĄZANIA UMOWY

- Długość trwania umowy została określona w jej początkowej części, w tabeli zawierającej podsumowanie warunków. W przypadku umów zawieranych z konsumentami po raz pierwszy, okres ten nie może przekraczać 24 miesięcy.
- W sytuacji, gdy umowa zawarta na czas określony zostanie jednostronnie rozwiązana przez Abonenta przed upływem terminu, na jaki została zawarta, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kwoty stanowiącej równowartość wszystkich nieopłaconych przez abonenta abonamentów, które pozostały do końca trwania umowy, zgodnie z obowiązującym cennikiem. Powyższe zobowiązania nie dotyczą sytuacji, gdy rozwiązanie umowy następuje z winy Dostawcy usług.

- Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że abonent złoży oświadczenie o braku zgody na takie przedłużenie w terminie 30 dni przed upływem okresu obowiązywania umowy na czas określony.
- Oświadczenie abonenta o braku woli przedłużenia umowy na czas nieokreślony powinno być złożone w formie pisemnej lub dokumentowej w siedzibie/Biurze Obsługi Klienta dostawcy usług, telefonicznie, listownie lub drogą elektroniczną.
- W przypadku, gdy Abonent nie skorzysta z możliwości złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia umowy, po jej przekształceniu na czas określony, będzie obowiązywała opłata zgodna z wybraną przez Abonenta taryfą, zgodnie z cennikiem dla umów na czas nieokreślony.
- Abonent ma prawo złożyć wniosek o przedłużenie umowy zawartej na czas określony lub o przekształcenie umowy zawartej na czas nieokreślony w umowę na czas określony, wybierając taryfę ogólną lub promocyjną, pod warunkiem, że nie posiada zaległości w płatnościach wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych mu usług.
- W przypadku, gdy umowa zawarta na czas określony ulegnie automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, Abonent ma prawo do jej wypowiedzenia w dowolnym momencie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi koszty związane z korzystaniem z usług telekomunikacyjnych, których dotyczy umowa.
- Przed automatycznym przedłużeniem umowy, Usługodawca jest zobowiązany poinformować Abonenta w sposób jasny i zrozumiały, na trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta. Informacja ta powinna dotyczyć automatycznego przedłużenia umowy, sposobów jej rozwiązania oraz najkorzystniejszych dostępnych pakietów taryfowych.
- Po automatycznym przedłużeniu umowy o świadczenie usług, Usługodawca jest zobowiązany informować Abonenta co najmniej raz w roku o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

#### § 4.

#### ZMIANA, ROZWIĄZANIE I ODSTĄPIENIE OD UMOWY

- Z wyłączeniem poniższych postanowień zmiana umowy wymaga zgody obu stron i formy pisemnej. Strony mogą też zmienić umowę w formie dokumentowej lub elektronicznej, z prawem wyboru formy po stronie Abonenta. Jeśli zmiana nastąpi w formie dokumentowej, Dostawca utwali i dostarczy Abonentowi uzgodnione warunki wraz z oświadczeniami na trwałym nośniku.
- Dostawca usług ma prawo do jednostronnej zmiany postanowień umowy, regulaminu lub cennika, gdy jest to konieczne ze względu na zmianę przepisów prawa (np. stawek podatku od towarów i usług lub decyzję Prezesa UKE); gdy zmiany są korzystne dla Abonenta (np. obniżenie cen lub dodanie nowych usług), lub gdy zmiany mają charakter administracyjny i nie szkodzą Abonentowi.
- Po opublikowaniu zmian na swojej stronie internetowej, Usługodawca jest zobowiązany niezwłocznie: po pierwsze, przekazać Abonentowi informację o wprowadzonych zmianach na trwałym nośniku; po drugie, poinformować Abonenta o przysługującym mu prawie do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, a także o ewentualnej konieczności zwrotu proporcjonalnej wartości udzielonych ulg, przy czym termin na skorzystanie z tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia zmian w życie.
- Strony mają prawo rozwiązać umowę z jednomiesięcznym wypowiedzeniem, skutecznym na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w który złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, jednak Dostawca usług może rozwiązać umowę tylko z ważnych powodów określonych w Regulaminie świadczenia usług.
- Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, ograniczyć ich zakres, lub rozwiązać umowę natychmiastowo, jeśli Abonent, mimo wezwania, dopuszcza się: używania sprzętu lub korzystania z usług niezgodnie z Umową i Regulaminem; korzystania z usług wbrew przepisom prawa; udostępniania usług poza lokal; używania urządzeń zakłócających działanie sieci; uniemożliwiania napraw sprzętu lub usuwania awarii; utracił tytuł prawny do lokalu lub cofnięcia zgody na świadczenie usług; rażącego naruszania postanowień umowy lub regulaminu; zalega z płatnościami za świadczone usługi.
- W przypadku, gdy Abonent zalega z płatnością całości lub części opłaty abonamentowej, jak również innych opłat okresowych lub nieokresowych, Usługodawca może wobec Abonenta zastosować procedurę windykacyjną opisaną w §10 Regulaminu.
- Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności. Oświadczenie takie Abonent może złożyć w siedzibie lub Biurze Obsługi Klienta Usługodawcy, telefonicznie (na numer podany w Umowie), listownie (na adres siedziby lub Biura Obsługi Klienta) lub drogą mailową (wysłaną na adres Usługodawcy wskazany w Umowie z adresu e-mail Abonenta podanego Usługodawcy). Oświadczenie Usługodawcy o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Rozwiązanie umowy nie pozbawia Usługodawcy prawa do dochodzenia zwrotu pozostałych abonamentów w sytuacjach opisanych w § 3 ust. 2 umowy.
- Powyższe postanowienia nie ograniczają prawa Abonenta, będącego konsumentem, do odstąpienia od Umowy zawartej lub zmienionej poza lokalem Usługodawcy lub na odległość, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), w terminie 14 dni od jej zawarcia lub zmiany, w szczególności w przypadku, gdy umowa została zawarta lub zmieniona w formie dokumentowej lub elektronicznej.
- W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia o braku woli przedłużenia umowy na czas nieokreślony, o rozwiązaniu umowy lub o odstąpieniu od umowy, Dostawca usług jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, poinformowania Abonenta o jego otrzymaniu poprzez: wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer kontaktowy Abonenta, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny; wykonanie połączenia telefonicznego na numer kontaktowy Abonenta, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny; przesłanie wiadomości na adres e-mail wskazany przez Abonenta jako kontaktowy w umowie, której dotyczy wypowiedzenie.
- Usługodawca jest zobowiązany potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku fakt otrzymania oświadczenia, o którym mowa w ust. 9, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia. W potwierdzeniu należy wskazać nazwę usługi, której dotyczy oświadczenie Abonenta, datę otrzymania oświadczenia oraz datę rozwiązania/odstąpienia od umowy.

#### § 5.

#### OŚWIADCZENIA I WNIOSKI ABONENTA

- Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Dostawcę Usług w zakresie niezbędnym do realizacji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym w celach marketingowych.
- Potwierdzam, że podane przeze mnie dane osobowe i kontaktowe są zgodne z prawdą i aktualne. Zobowiązuję się do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o każdej zmianie tych danych. Proszę o kontaktowanie się ze mną w sprawach związanych z umową za pośrednictwem: telefonu komórkowego lub/i stacjonarnego, poczty elektronicznej, SMS-ów.
- Oświadczam, że zapoznałem się z treścią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, regulaminu świadczenia usług i akceptuję je w całości.
- Akceptuję warunki płatności za usługi telekomunikacyjne, w tym wysokość abonamentu, termin płatności i formę płatności.
- Proszę o wystawianie faktur za świadczone usługi w formie elektronicznej na wskazany przeze mnie adres e-mail.
- Oświadczam, że posiadam tytuł prawny do lokalu, w którym będzie świadczona usługa dostępu do Internetu.
- Wyrażam zgodę na otrzymywanie od [nazwa dostawcy usług] informacji marketingowych dotyczących ich produktów i usług drogą elektroniczną (np. e-mail, SMS) lub telefoniczną.

§ 6.

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Umowa zostaje sporządzona w dwóch identycznych egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszej umowie, informacje dotyczące sposobów składania zamówień na pakiety taryfowe, sposobów dokonywania płatności, okresu rozliczeniowego, ewentualnych ograniczeń w korzystaniu z udostępnionych urządzeń końcowych, danych dotyczących funkcjonalności usług, danych dotyczących jakości usług, w szczególności minimalnych oferowanych poziomów jakości usług, zakresu obsługi serwisowej oraz sposobów kontaktowania się ze służbami serwisowymi Dostawcy usług, zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminu jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonych usług, zasad, trybu i terminu składania oraz rozpatrywania reklamacji, postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, sposobu uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz o kosztach usług serwisowych, sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, opłat należnych w momencie rozwiązania umowy, w tym warunków zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, ze wskazaniem na czyj koszt ma nastąpić zwrot - znajdują się w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
3. Integralną częścią umowy są:
  - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci WI-HURA.NET
  - Cennik usług telekomunikacyjnych w sieci
  - Regulamin Promocji .
  - Oświadczenia i wnioski Abonenta
  - Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.
4. W razie rozbieżności pomiędzy treścią umowy a jej załącznikami, pierwszeństwo w zastosowaniu będą miały postanowienia umowy. W sprawach nieuregulowanych w umowie i jej załącznikach zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, a zwłaszcza ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz Kodeksu cywilnego.

.....  
Za Abonenta

.....  
Za Dostawcę Usług

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Informujemy, że administratorem Państwa danych osobowych jest **WI-HURA.NET Sp. z o.o.** ul. Kuźnicy Kółtąjowskiej 27c, 31-234 Kraków, NIP: 9452199909, REGON: 365968977, KRS: 0000649939

2. Z ADO można skontaktować się telefonicznie pod nr: +48 511 411 400, w drodze korespondencji elektronicznej, (mail: [biuro@wi-hura.net](mailto:biuro@wi-hura.net)) lub pisemnie na adres prowadzonej działalności gospodarczej. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych Osobowych: tel. +48 511 411 400, adres mail: [biuro@wi-hura.net](mailto:biuro@wi-hura.net)

3. ADO przetwarza dane wskazane osobowo wskazane w Umowie oraz wskazane przez Abonenta w trakcie trwania Umowy.

4. Nadto, w związku z wymogami ustawy prawo telekomunikacyjne ADO przetwarza również:

- a) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzeń końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
- b) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
- c) dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń

5. ADO przetwarza Państwa dane osobowe w celu:

- a) zawarcia i realizacji świadczeń wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym dostarczania usług, wykonania przyłącza oraz instalacji w lokalu, a także usuwania awarii i konserwacji sieci telekomunikacyjnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy);
- b) wystawianie i przechowywanie faktur i przyjmowanie płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO w zw. z art. 112 ustawy o podatku towarów i usług oraz rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 3 grudnia

2013 r. w sprawie wystawiania faktur – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz wypełnienie obowiązku prawnego);

c) windykacji roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes); obsługi reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego);

d) gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych retencyjnych odpowiednim organom (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 159 i nast. ustawy prawo telekomunikacyjne);

e) realizacji próśb klienta (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

f) przedstawienia propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych z usługami telekomunikacyjnymi (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes)

g) w przypadku Państwa uprzedniej zgody, kontaktu telefonicznego na podany w formularzu numer telefonu w celu marketingu bezpośredniego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 172 ustawy – prawo telekomunikacyjne );

h) w przypadku Państwa uprzedniej zgody, przesłania informacji handlowej w zakresie usług telekomunikacyjnych i usług powiązanych na podany w formularzu adres mail (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 10 ust. 2 ustawy i świadczeniu usług drogą elektroniczną );

i) w przypadku Państwa uprzedniej zgody, prowadzenia spisu abonentów oraz biura numerów, zgodnie z art. 66 i 67 prawa telekomunikacyjnego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 169 ust. 3 ustawy prawo telekomunikacyjne);

6. Odbiorcami danych osobowych są pracownicy ADO oraz agencji i przedstawiciele handlowi ADO. Nadto na podstawie odpowiednich umów dane te mogą zostać przekazane podmiotom współpracującym z ADO przy realizacji świadczeń wynikających z umowy, a także biurom rachunkowym, kancelariom prawnym oraz podmiotom zajmującym się windykacją, z którymi ADO zawarł stosowną umowę. Przekazywanie powyższym podmiotom danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych powyżej. Nadto ADO może przekazać dane odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi

retencyjnymi.

7. Okres przechowywania danych jest zależny od rodzaju danych, obowiązku prawnego i uzasadnionego interesu ADO. W związku z tym:

- a) dane retencyjne przechowywane są przez okres wynikający z przepisów prawa telekomunikacyjnego;
- b) dane znajdujące się na umowie oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres jej trwania, okres umożliwiający dochodzenie roszczeń oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowany przeciwko nam;
- c) dane zawarte na fakturach przechowywane są przez okres wynikający z przepisów prawa podatkowego i rachunkowego.

8. ADO zapewnia, że stosuje odpowiednie warunki techniczne i organizacyjne służące zapewnieniu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych przed ich wyjawieniem. W tym celu wprowadzone zostały odpowiednie procedury oraz dokumentacja, a także zabezpieczenia systemów teleinformatycznych.

9. Osoby, których dane osobowe są przetwarzane przez ADO uprawnione są do domagania się od ADO dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także przenoszenia danych. Nadto osoby te uprawnione są do cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

10. Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, jednakże brak podania danych osobowych lub ich usunięcie uniemożliwiłoby świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych. Natomiast brak danych kontaktowych uniemożliwiłoby szybki kontakt, w tym w celu przesłania informacji handlowej lub marketingu bezpośredniego.

11. Informacje dodatkowe

- a) ADO nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, ani nie przetwarza danych osobowych w sposób automatyczny i wpływający na Państwa prawa.
- b) **ADO nie przekazuje danych osobowych do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego**

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI WI-HURA.NET SP. Z O.O.****I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.****§ 1.**

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci WI-HURA.NET SP. Z O.O., zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci

Internet przez **Dostawcę usług** – WI-HURA.NET SP. Z O.O. z siedzibą w Krakowie adres siedziby: ulica Kuźnicy Kolałajowskiej 27C, 31-234 Kraków, wpisanego do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Krakowie, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000649939., stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej: ulica Kuźnicy Kolałajowskiej 27C, 31-234 Kraków NIP 945219909, REGON365968977.

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;

2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakrońcu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

3) **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

4) **Biurowe 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 niż adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług; www.wi-hura.net

5) **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Usług;

6) **EBOOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;

7) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakrońcu Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;

8) **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;

9) **Numer Identyfikacyjny** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOK;

10) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia

należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;

11) **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 lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;

12) **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 nie prowadzi działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymania faktur lub nie zażądał faktury;

13) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;

14) **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;

15) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;

16) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki;

17) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakrońcu Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;

18) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odwołanie przechowywanych informacji w niezminionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;

19) **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnośćowe 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 wyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakrońcu Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;

20) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;

21) **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy;

22) **Usługa/i** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

23) **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lub umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;

24) **Windykacja** - proces prawnego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunków/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będących jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy

oraz Regulaminu;

25) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;

26) **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.**

1. 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 Usługi tj. usługi telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług tariff w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.

2. 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.

3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także

Regulamin promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz 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 z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odwołanie przesłanych wzorców i informacji w niezminionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniany i przekazywany są w BOK.

5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informację, 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 odwołanie przechowywanych informacji w niezminionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

6. 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.

7. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w EBOK.

8. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług: a) telefonicznie, b) pisemnie, c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta, d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawarciu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.

9. 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 lub dodatkowych opcji Usług.

10. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usług następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.

11. Świadczenie Usług w zmiennej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usług następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmiennej taryfie lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

**III. JAKOŚĆ FUNKCJONALNOŚĆ USŁUGI.****§ 3.**

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie lub Cenniku. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 80 % deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 65 % dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Zwykle dostępna prędkość (osiągana przez 80% doby) stanowi 75% prędkości deklarowanej w Umowie. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem www.wi-hura.net, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinke od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakrońcu Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwości korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 11.

2. 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 14 min 5 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie z parametrami wskazanymi w ust. 2. 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 otwieranie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

3. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.

4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowości Sieci umożliwiają równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.

5. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej.

W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja Usług Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czterdziestodniowego terminu na odstąpienie od Umowy. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.

6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w § 6, 12, 17, 18, 19) oraz w Umowie (§ 4 ust. 610).

8. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

**IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.****§ 4.**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej 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 oferowanych przez Dostawcę usług.

2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług: a) w lokalu jego Biura Obsługi Klienta, b) poza jego lokalem w rozumieniu ustawy z 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 bądź dokumentowej, w siedzibie lub BOK Dostawcy usług, w rozmowie telefonicznej (pod numerem Dostawcy usług wskazanym w Umowie), poprzez wysłanie listownie na adres siedziby/BOK Dostawcy usług/albo poprzez wiadomość mailową (wysyłaną na adres 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 Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie

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 udostępni Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotu 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 Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest 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 abonentowych, 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) imiona rodziców,
- c) miejsce i data urodzenia,
- d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
- e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- f) 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,
- g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy;
- h) adres poczty elektronicznej.

2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą 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.

3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania

zobowiązanie wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udestępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług zobowiązany 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.wi-hura.net](http://www.wi-hura.net)

5. Dostawca usług przysługujące prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie weryfikacji wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udestępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

6. Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.

7. Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy:

a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy,

b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą usług,

c) udestępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy usług mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu,

d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego

lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiającej świadczenie w Lokalu Usług.

8. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Dostawcę usług wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 76 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę

usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 17 Regulaminu.

9. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty w tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.

10. Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.

11. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy

lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

## **V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.**

### **§ 6.**

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiający jego prawidłowe użycie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu*, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.

3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem.

5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.

6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności. 7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.

8. 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 stosowanym 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.

### **§ 7.**

1. Urządzenia 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 prawidłowe działanie Urządzeń, 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 Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.

3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia

Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zanizaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

## **VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.**

### **§ 8.**

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

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 obciążeni zostaną opłatą instalacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.

4. 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.

### **§ 9.**

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku, bądź gotówką w kasie BOK Dostawcy usług.

2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłat abonamentową z *góry/ z dołu* do 14 dnia każdego miesiąca za *dany/poprzedni* miesiąc, w którym Usługa *jest/była* wykonywana.

3. Rachunki udestępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).

4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.

5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

## **VII. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.**

### **§ 10.**

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 zapłaci Dostawcy usług odsetki w wysokości określonej w § 9 ust. 5 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.

3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczać opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanego przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymagalnego 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 poblowego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującą w szczególności kontakt bezpośredni, listowy, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.

5. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług - w pierwszej kolejności - wysyła do Abonenta wraz z wezwaniem do zapłaty powiadomienie o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi. W przypadku braku uregulowania przez Abonenta należności, ograniczenie świadczenia Usługi następuje z terminie 7 dni od doręczenia mu powiadomienia.

6. Dostawca usług w przypadku braku uregulowania przez Abonenta należności w terminie wskazanym w ust. 5 - kieruje do Abonenta kierownemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie. Jednocześnie, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług, w przypadku braku uregulowania należności w terminie 3 dni od otrzymania przez Abonenta powiadomienia. Powiadomienie wysyłane jest nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług.

7. Wobec upływu 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi i braku uregulowania przez Abonenta należności, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z jego winy. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wysyłane jest nie wcześniej niż po upływie 7 dni od dnia powiadomienia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy.

8. Powiadomienia, o których mowa w ust. 5, 6 i 7, doręcza się Abonentowi na Trwały nośnik na wskazany w Umowie adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej Abonenta.

9. W przypadku uregulowania przez Abonenta na rzecz Dostawcy usług zaległych opłat z tytułu świadczonych Usług, Dostawca usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania od Abonenta zaległych opłat, uznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszony Usługi.

10. 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 niezuzyczenia zadłość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.

11. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy 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 wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty

poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie,

mieszczać 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*.

12. W przypadku uprzedniego opóźnienia się przez Abonenta z zapłatą za Usługi Dostawca usług może – pomijając działania opisane w ust. 5 – zawiesić świadczenie usługi, gdy Abonent nie ureguje zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu przez Dostawcę usługi powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług.

13. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec

dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną 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.

14. W przypadku braku możliwości poblowego odzyskania wierzycielności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi-dłużnikowi.

15. Przynane 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, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent-dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawnieniu 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.

## **VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEJ WYPŁATY.**

### **§ 11.**

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrzeżenia przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności 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 Internetu;

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 zamieszczone, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

4. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości.

5. Kara umowna lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej 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 kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale *REKLAMACJE, POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE*.

7. Jeżeli nie doszło do zmiany Dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym przez Dostawcę usług z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. Odszkodowanie to nie przysługuje Abonentowi, w sytuacji, gdy:

a) Dostawca usług występowało w roli dotychczasowego dostawcy usług, lub

b) opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego, lub

c) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy Usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego, przeznaczonego do wymiany komunikatów między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.

## **IX. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.**

### **§ 12.**

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. 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 jakiegokolwiek 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.

3. Dostawca usług zaleca Abonentowi:

a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania 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.

4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenia 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 zaniesia.

5. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## **X. USŁUGA SERWISOWA.**

**§ 13.**

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) techniczną naprawę Usterek i Awarii Sieci,
  - c) bieżącą 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) rozpatrzenie reklamacji,
  - f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK..
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacje 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 połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczany przy zawarciu 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 3 dni robocze 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 telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwania ekipy technicznej Dostawcy usług.

**XI. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.**

**§ 14.**

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 każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „**Jednostka**”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie 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 Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedzibę 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 przysposobienie 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 Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, 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 Jednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, 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 aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka 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 reklamacja 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, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

**§ 15.**

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadomi reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Jednostki 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*,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, 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.

**§ 16.**

1. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
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 elektronicznej 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 odzwierciane w zwykłym trybie 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.
6. 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 zważenie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentycznej urzędu: <https://cik.uke.gov.pl/>.

**XII. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG. OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY. SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.**

**§ 17.**

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:
  - a) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;
  - b) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
  - c) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
  - d) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii;
  - e) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
  - f) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub jej załączników bądź przepisów prawa;
2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.

3. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

**§ 18.**

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrot dokonuje 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 poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrotu Abonentowi uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
3. **Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przez upływ terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta, Dostawca usług przysługujące 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 telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w tabeli w § 1 ust. 2 Umowy. 4. **Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 6 Regulaminu.****

**§ 19.**

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

**§ 20.**

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. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi przez Dostawcę usług nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu Aktywacji Usług uzgodnionego z Abonentem zgodnie z ust. 2, Umowę uważa się za niezawartą.
5. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 3, wypowiedzenie Umowy przez Abonenta staje się bezskuteczne, o ile Abonent nie złoży oświadczenia o podtrzymaniu woli wypowiedzenia Umowy.
6. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewnił Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, Abonent oraz zwiazany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy. W celu realizacji tego uprawnienia należy skontaktować się z Dostawcą w formie pisemnej.
7. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust.6. powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

**XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.**

**§ 21.**

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego 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 pisemną 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 10 października 2024 r.