



§1

1. Usługodawca zapewnia abonentowi stały dostęp do sieci Internet oraz sieci LAN.
2. Usługodawca zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia Usług w wyżej określonym terminie, zgodnie z zamówieniem, będącym integralną częścią Umowy w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie świadczenia usług przez Usługodawcę, zwanym dalej Regulaminem, który stanowi integralną część umowy.

§2

1. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do lokalu, w którym mają być świadczone usługi objęte niniejszą umową (prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do lokalu lub umowę najmu) oraz pełną zdolność do czynności prawnych i jest uprawniony do podejmowania decyzji w zakresie podłączenia do sieci Usługodawcy w lokalu, w którym usługi określone w niniejszej umowie mają być świadczone.
2. W szczególności Abonent zobowiązuje się do:
  - a) korzystania z urządzeń końcowych, zgodnie z ich właściwością, przeznaczeniem i Regulaminem,
  - b) nie dokonywania jakichkolwiek zmian w instalacji i wyposażeniu bez powiadomienia i uprzedniej zgody Usługodawcy,
  - c) terminowego uiszczania opłat zgodnie z Umową, Cennikiem i otrzymanymi fakturami VAT za wszystkie usługi zrealizowane w wykonaniu niniejszej umowy
3. Opłaty z tytułu usług okresowych, w szczególności Abonamentu, są płatne do 15-go dnia Okresu Rozliczeniowego, za który jest należna Opłata, a pozostałe Opłaty zgodnie z terminem wskazanym na fakturze VAT, chyba, że Strony odmiennie ustaliły sposoby płatności.
4. Jeżeli Opłaty nie obejmują całego Okresu Rozliczeniowego winny zostać uregulowane do 15-go dnia następnego miesiąca.
5. Za datę uregulowania Opłat uważa się datę wpływu środków na rachunek Usługodawcy wskazany każdorazowo na fakturach doręczanych Abonentowi.

§3

1. Regulamin i Cennik stanowią integralną część umowy
2. Obie strony umowy zobowiązują się do przestrzegania aktualnego Regulaminu.
3. Usługodawca nie ponosi negatywnych skutków prawnych wynikających z niezajomości przez Abonenta postanowień obowiązującego Regulaminu lub Cennika.
4. Po każdorazowej zmianie Regulaminu lub Cennika, Usługodawca powiadomi o tym Abonenta w formie pisemnej
5. Wszelkie kary i opłaty za usługi niewymienione w umowie reguluje Cennik

§4

Abonament		zł
Abonament w promocji		zł
Jednorazowa aktywacja		zł

§5

1. Okres promocyjny „**abonament 0 złotych**” obowiązuje: od  .  .  do  .  .
2. Podczas trwania okresu promocyjnego „abonament 0 złotych” (w wypadku gdy przysługuje) Operator nie nalicza opłat za świadczenie usług

§6

1. Umowa zawarta zostaje na czas:  nieokreślony  12 miesięcy  24 miesiące

2. W przypadku umowy na czas określony, po upływie terminu obowiązywania umowy, przechodzi ona automatycznie na czas nieokreślony

§7

1. Każdej ze stron umowy przysługuje prawo do jej rozwiązania z miesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Zmiana Umowy oraz wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zlecenia Abonenta w zakresie zmiany Pakietów, Usług Dodatkowych oraz zawieszenia Usługi mogą być składane w formie telefonicznej, listownej, mailowej lub innej udostępnionej przez Usługodawcę. Abonent może żądać potwierdzenia w formie pisemnej.
3. Zmiany wchodzą w życie pierwszego dnia nowego Okresu Rozliczeniowego, chyba, że Strony odmiennie postanowiły. Jeżeli okres od otrzymania zlecenia do Okresu Rozliczeniowego jest krótszy niż 7 dni, a nadto brak jest możliwości realizacji zmian, zmiany te zostają wprowadzone pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
4. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, przy czym nie jest obowiązany do zwrotu ulgi, jeżeli:
  - a) nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni z winy Usługodawcy
  - b) Usługodawca świadczy Usługę w sposób sprzeczny z Umową
5. Usługodawca może rozwiązać Umowę po uprzednim zawiadomieniu Abonenta na 14 dni przed rozwiązaniem, jeżeli:
  - a) Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi
  - b) opóźnienia w opłacaniu Abonamentu wynoszą co najmniej 2 pełne Okresy Rozliczeniowe
  - c) Abonent nie dochowuje obowiązków wskazanych w Regulaminie §6 ust. 4 pkt a, c, e, f, pomimo uprzedniego zawieszenia świadczenia Usług na okres co najmniej 30 dni i wezwania Abonenta do zaniechania naruszania obowiązków.
6. Rozwiązanie Umowy wymaga oświadczenia złożonego drugiej Stronie, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej.
7. Umowa wygasa w razie:
  - a) śmierci Abonenta
  - b) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego
8. Po zakończeniu trwania Umowy Abonent jest obowiązany w przeciągu 14 dni zwrócić Urządzenia Usługowcy lub udostępnić lokal w uzgodnionym terminie celem ich demontażu. W chwili demontażu Urządzenia powinny być w stanie nie gorszym, niż wynikającym z normalnej eksploatacji.

## §8

W celu realizacji umowy o świadczenie usług internetowych, Usługodawca użycza Abonentowi zestaw abonencki, w składzie:

Lp.	Nazwa	Ilość	Numer seryjny / Adres MAC

(Zestaw RADIOWY zawiera: odbiornik radiowy, zasilacz PoE lub zasilacz z przejściówką PoE)

## §9

- Określone w par. 7 urządzenia stanowią własność Usługodawcy.
- Wartość kary za niezwrócenie, uszkodzenie lub zniszczenie urządzeń określa Cennik usług internetowych Usługodawcy.
- w/w urządzenia zainstalowano w miejscu określonym w Umowie jako miejsce instalacji.
- w/w urządzenia podlegają zwrotowi do Usługodawcy w momencie wygaśnięcia umowy.

## §10

Umowa zawarta jest w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron umowy.

## §11

Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Usługodawcy, Abonent będący konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Oświadczenie takie może być wysłane listownie, na adres Usługodawcy lub złożone bezpośrednio w placówce Usługodawcy.

## §12

W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie postanowienia Regulaminu i Cennika, przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne.

## §13

	Deklarowane prędkości pobierania danych	Deklarowane prędkości wysyłania danych
Internet Tygrys światłowód 600	600 Mbit/s	100 Mbit/s
Internet Kablowy	500 Mbit/s	500 Mbit/s
Internet Radiowy	30 Mbit/s	6 Mbit/s

- Minimalna prędkość gwarantowana **stanowi 30%** wartości deklarowanej
- Prędkości transmisji danych wskazane w tabeli są prędkościami dostępnymi bezpośrednio w Zakończeniu Sieci.
- Parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym np. ze względu na właściwości technologii Wi-Fi. Z tego powodu parametry transmisji danych za pomocą technologii Wi-Fi nie podlegają reklamacji.

Załączniki do umowy:

Załącznik 1: Klauzula informacyjna RODO

Załącznik 2: Regulamin świadczenia usługi sieci Tygrys.NET

Załącznik 3: Cennik usług internetowych

**Upoważnienie**

Upoważniam firmę Nowatel Sp. z o.o. ul. Gdańska 39/27, 84-230 Rumia do wystąpienia do **Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA** o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących mojej osoby.

Upoważniam firmę Nowatel Sp. z o.o. ul. Gdańska 39/27, 84-230 Rumia do wystąpienia do **Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S. A.** o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących mojej osoby.

.....  
Miejscowość, data

.....  
Usługodawca

.....  
Podpis (i pieczęć) Abonenta

Oświadczam, że dane osobowe zostały zweryfikowane na podstawie dokumentu tożsamości

.....  
(nazwa dokumentu, nr i seria)

.....  
(data i czytelny podpis Instalatora)

# Kluczula informacyjna RODO

Wszelkie dodatkowe informacje dostępne są na stronie:

**WWW.TYGRYS.NET**

Usługodawca **Nowatel sp. z o. o.** z siedzibą w Rumi 84-230, ul. Gdańska 39/27, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku, Wydział VIII Gospodarczy - pod nr KRS 0000167362, REGON 192931732, NIP 5932407062, numer telefonu +48 58 72 72 000 e-mail: biuro@tygrys.net informuje, że:

- a) jest administratorem Pana/i danych osobowych,
- b) kontakt z inspektorem ochrony danych jest możliwy pod numerem telefonu: +48 58 72 72 155 w godzinach pracy biura, oraz adresem email: iod@nowatel.com ,
- c) Pana/i dane osobowe są przetwarzane w związku z zamiarem zawarcia i/lub zawarciem przez Pana/ią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wykonywaniem tej umowy, w tym ewentualnym dochodzeniem na jej podstawie roszczeń oraz dokonaniu rozliczeń po jej zakończeniu, a to w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. „b” i lit. „f” Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE,
- d) Pana/i dane osobowe są przetwarzane i mogą zostać przekazane organom śledczym oraz urzędom państwowym w wyniku obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, a to w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. „c” i „f” Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE,
- e) Pana/i dane osobowe mogą być przetwarzane w przypadku udzielania zgody na przetwarzane w celach marketingowych oraz informacyjnych przez usługodawcę, z naciskiem na: prezentację oferty, prezentację usług dodatkowych, oraz prezentacja innych produktów w ofercie usługodawcy poprzez pocztę elektroniczną e-mail oraz telefonicznie.
- f) dostęp do danych będą miały osoby współpracujące z administratorem, którym administrator powierzy wykonanie na rzecz Pana/i usług, objętych umową i na potrzeby realizacji tej umowy oraz jej zawarcia lub modyfikacji, w tym przede wszystkim osoby zawierające umowę, przygotowujące ofertę, wykonujące instalacje oraz sprawujące obsługę techniczną sieci z wykorzystaniem której świadczone są usługi,
- g) w przypadku pojawienia się zaległości w płatnościach za usługi, w celach windykacyjnych Państwa dane mogą zostać przekazane do poniższych administratorów danych osobowych:
  - a. Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej SA ul. Danuty Siedzikówny 12, 51-214 Wrocław,
  - b. Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S. A. ul. Jacka Kaczmarskiego 77, 02-679 Warszawa
- h) nie zamierza przekazywać Pana/i danych ani do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowej,
- i) Dane przetwarzane będą przez czas nie dłuższy niż wymagalny przepisami prawa, w tym wynikającymi z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa, ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych
- j) posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania;
- k) w ramach realizacji umowy administrator podejmuje czynności związane ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji przez systemy informatyczne wobec danych osobowych, w tym o profilowaniu w poniższych celach:
  - a. wykrywania nadużyć
  - b. cele windykacyjne
  - c. kontrola przekroczenia wskazanych w regulaminach progów lub limitów
- l) ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do PUODO gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;"
- m) podanie przez Pana/i danych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do zawarcia i realizacji ww. umowy.

## Wyrażam dobrowolną zgodę na:

- a)  Przetwarzanie moich danych osobowych w postaci: Imię i nazwisko, pesel, nr dowodu, NIP, adres zamieszkania, adres zameldowania, w celu zawarcia, realizacji, wykonania, rozliczenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- b)  Przetwarzanie moich danych osobowych w postaci: adres e-mail, numer telefonu w celach kontaktowych związanych z zawarciem, realizacją, wykonaniem, rozliczeniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- c)  Przetwarzanie moich danych osobowych w postaci: Imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu, w celach marketingowych oraz informacyjnych poprzez pocztę elektroniczną e-mail oraz telefonicznie.

.....

Data i Podpis Abonenta

# TYGRYS.NET

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SIECI TYGRYS.NET

### § 1

#### Postanowienia ogólne i definicje umowne

- Regulamin określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług, w tym tryb postępowania reklamacyjnego
- Usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu jest publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną.
- Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - Abonament** - opłata uiszczana przez Abonenta z tytułu świadczenia Usługi za Okres Rozliczeniowy w wysokości i na zasadach zgodnych z Umową
  - Abonent** - podmiot, któremu jest świadczona Usługa na podstawie Umowy
  - Cennik** - „Cennik świadczenia usług”, stanowiący Załącznik nr 3 do Umowy. Cennik zawiera wykaz Pakietów i innych usług świadczonych przez Usługodawcę wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania.
  - Konsument** - osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą
  - Lokal** - nieruchomości lub jej część stanowiąca samodzielną funkcjonalnie całość, w której Abonent korzysta z Usługi
  - Okres Rozliczeniowy** - okres rozpoczynający się pierwszego dnia miesiąca i obejmujący jeden miesiąc kalendarzowy.
  - Pakiet** - określona w Cenniku opcja Usługi Podstawowej wraz ze świadczonymi opcjonalnie Usługami Dodatkowymi.
  - Protokół** - „Protokół zdawczo - odbiorczy”, będący częścią umowy. Protokół zawiera wykaz Urządzeń zainstalowanych u Abonenta.
  - Regulamin** - niniejszy „Regulamin świadczenia usług”, stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy. Regulamin zawiera w szczególności zakres i warunki wykonywania Usługi, standardowe warunki umowy, zakres obsługi serwisowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
  - Sieć** - zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby Usługodawcy, które umożliwiają świadczenie Usługi poprzez nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju;
  - Standardowe warunki umowy** - zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu określone w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku,
  - Umowa** - „Umowa abonencka na dostęp do sieci Internet” zawarta pomiędzy Usługodawcą a Abonentem wraz z Załącznikami (Regulaminem, Cennikiem oraz ewentualnie Warunkami Promocji)
  - Urządzenia** - wymieniony w Protokole sprzęt wraz z okablowaniem, stanowiący Zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia Usługi
  - Usługa** - usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczona przez Usługodawcę na podstawie Umowy (Usługa Podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez Usługodawcę (Usługi Dodatkowe).
  - Usługodawca** - podmiot świadczący Usługę na podstawie Umowy - Nowatel Sp. z o.o. z siedzibą w Rumi 84-230, ul. Gdańska 39/27
  - Warunki promocji** - specjalne warunki świadczenia Usługi przyznane Abonentowi, mające pierwszeństwo przed Standardowymi warunkami umowy.
  - Zakończenie sieci** - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Usługodawcy.
  - Zamówienie** - podmiot wyrażający wolę zawarcia Umowy
  - Zamówienie** - oświadczenie Zamawiającego o woli zawarcia Umowy.
- Usługodawca wykonuje czynności osobiście oraz przez upoważnionych pracowników. Może zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.
- Strony mogą działać poprzez pełnomocników, na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.
- Oświadczenia Abonenta związane z Usługą należy kierować na adres Usługodawcy wskazany w umowie.
- Uprawnienia i obowiązki Abonenta określone w Regulaminie stosuje się odpowiednio do Zamawiającego.

### § 2

#### Zakres i warunki świadczenia Usługi

- Usługodawca świadczy Usługę Podstawową oraz związane z Usługą Podstawową Usługi Dodatkowe
- Usługa jest świadczona na obszarze działania Usługodawcy.
- Szczegółowy zakres Usługi świadczonej Abonentowi określa Umowa.
- W ramach Abonamentu z tytułu świadczonej Usługi Usługodawca zapewnia:
  - Usługę Podstawową, zgodnie z wybranym Pakietem
  - Usługi Dodatkowe, w przypadku ich przypisania do wybranego Pakietu
  - obsługę serwisową
- Usługę Podstawową stanowi usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu. Usługa ta polega na udostępnieniu stałego, całodobowego połączenia z ogólnosiwiatową siecią komputerową, łączącą lokalne sieci, korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP.
- Usługi Dodatkowe są związane z Usługą Podstawową i mogą obejmować w szczególności: hosting, publiczny adres IP. Z tytułu świadczenia Usług Dodatkowych Usługodawca może pobierać dodatkową opłatę.
- Obsługa serwisowa obejmuje:
  - instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi w celu rozpoczęcia świadczenia Usług
  - monitoring Sieci,
  - usuwanie usterek,
  - umożliwienie uzyskania informacji o: dostępnych Usługach świadczonych przez Usługodawcę, stanie Usług w ramach Pakietu, realizacji zamówień Abonenta i zgłoszonych usterek
  - zgłaszanie reklamacji oraz pomoc techniczna w związku ze świadczoną Usługą.
- Obsługa serwisowa w zakresie wskazanym w ust. 7, podpunktach d) i e) może być wykonywana w formie telefonicznej, listownej, mailowej lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.

### § 3

#### Zamówienie Usługi

1. Abonentem może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie Usługi na obszarze działania Usługodawcy, jeżeli nie zachodzą negatywne przesłanki zawarcia Umowy wskazane w Umowie oraz przepisach prawa.
2. Zamówienie może zostać złożone w dowolnej formie. Zamówienie złożone w postaci elektronicznej wiąże Zamawiającego, jeżeli Usługodawca potwierdzi jej otrzymanie.
3. Usługodawca po otrzymaniu Zamówienia sprawdza możliwości techniczne świadczenia Usługi oraz może wystąpić do Zamawiającego o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia Usługi.
4. Usługodawcy przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia umowy, jeżeli:
  - a) Zamawiający nie dostarczył na żądanie Usługodawcy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy,
  - b) brak jest pozytywnej oceny wiarygodności, chyba że Usługodawca wyrazi wolę zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.
  - c) Zamawiający odmówi podania danych osobowych, które są niezbędne do zawarcia i wykonania Umowy.
  - d) brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi
5. Usługodawca informuje Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy bądź o odmowie zawarcia Umowy w terminie do 21 dni od otrzymania Zamówienia, chyba, że termin nie mógł zostać dochowany z winy Zamawiającego.

### § 4

#### Zawarcie Umowy

1. W ramach Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i warunkach określonych w Umowie, zaś Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do opłacania Abonamentu zgodnie z wybranym Pakietem.
2. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony.
3. W przypadku zawarcia umowy na czas nieokreślony minimalnym okresem jej trwania jest Okres Rozliczeniowy.
4. Zawarcie Umowy na czas określony może wiązać się z przyznaniem ulg określonych w Warunkach Promocji.
5. Usługodawca może świadczyć Usługę przed podpisaniem Umowy na okres próbny, na ustalonych przez Stronę warunkach, w szczególności w przypadku wątpliwości co do możliwości technicznych świadczenia Usługi. Dla świadczenia Usługi na okres próbny stosuje się, w braku odmiennych ustaleń Stron, odpowiednio postanowienia Regulaminu dla umowy na czas nieokreślony. Zamawiający nie ma obowiązku zawarcia Umowy.
6. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Usługodawcy, lub gdy Umowa została zawarta na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając Usługodawcy i stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie stosownego oświadczenia na adres Usługodawcy przed upływem tego terminu.

### § 5

#### Instalacja Urządzeń i rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Rozpoczęcie świadczenia Usługi poprzedza instalacja Urządzeń i konfiguracja Usługi przez Usługodawcę, chyba że Strony postanowiły odmiennie.
2. Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo Abonenckie.
3. Abonent obowiązany jest udostępnić Lokal celem instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi. Udostępniając lokal Abonent zezwala na dokonanie niezbędnych prac, w szczególności takich jak położenie kabla, wykonanie otworów, instalacja uchwytów mocujących, masztu, instalację modemu, routera, punktu dostępowego.
4. Dostawca Usług zobowiązuje się do montażu Przyłącza w Lokalu zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
5. Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu Abonenta w celu udostępnienia miejsca na Instalację Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego.
6. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba
7. Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, montażu dodatkowych Gniazd Abonenckich, a także usuwania Awarii upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług
8. Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
9. Usługa może być świadczona za pomocą Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy lub Abonenta.
10. Po dokonaniu instalacji Urządzeń Usługodawca uruchamia Usługę konfigurując w szczególności Urządzenia oraz jednostkę podłączaną do Usługi.
11. Urządzenia będące własnością Abonenta winny posiadać niezbędne certyfikaty i świadectwa stwierdzające dopuszczenie do użytkowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
12. Urządzenie Abonenckie, jeżeli w Umowie nie zostało to określone inaczej, stanowi własność Usługodawcy. Abonent ma prawo używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy
13. Instalację Urządzeń i uruchomienie Usługi oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi potwierdza Protokół.

### § 6

#### Świadczenie Usługi

1. Usługodawca ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie Usługi zgodnie z możliwościami organizacyjnymi i technicznymi. Usługodawca ostrzega, iż specyfika stosowanej technologii może skutkować występowaniem przerw w świadczeniu Usługi.
2. Usługodawca ostrzega, iż w związku ze specyfiką struktury sieci telekomunikacyjnej parametry Usługi mogą odbiegać od parametrów określonych w Pakiecie w zależności od serwerów, z którymi nawiązane jest połączenie.
3. Usługodawca zaleca stosowanie odpowiedniego oprogramowania celem ochrony jednostki komputerowej Abonenta oraz zawartych w niej danych.
4. Abonent obowiązany jest:
  - a) korzystać z Usługi w sposób zgodny z przepisami prawa oraz Umowy.
  - b) niezwłocznie informować Usługodawcę o awariach i nieprawidłowym działaniu Sieci, w tym Urządzeń oraz udostępnić Lokal w celu ich usunięcia.
  - c) nie udostępniać Usługi poza Lokalem,
  - d) należyście zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwyceniem przez osoby trzecie.
  - e) nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie Sieci
  - f) nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich
  - g) powiadomić Usługodawcę o zmianie danych Abonenta w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne.
  - h) ponieść koszty związane ze zwykłym użytkowaniem Urządzeń oraz zapewnić prawidłowe warunki dla funkcjonowania i eksploatacji zgodnie z przeznaczeniem i właściwościami, w szczególności wyłączać Urządzenia w przypadku wyładowań atmosferycznych.
5. Usługodawca może zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli Abonent:
  - a) narusza obowiązki określone w § 6 ust. 4 pkt a, c, e, f - do czasu zaprzestania naruszeń.
  - b) nie dokonał płatności za poprzedni Okres Rozliczeniowy - do czasu uiszczenia płatności.

- c) podał nieprawdziwe dane przy zawarciu lub w trakcie świadczenia Usługi
- 6.** Abonent może zawiesić Usługę, jeżeli:
- Łączny czas w którym usługi były zawieszane nie przekracza 6 miesięcy rocznie
  - Zawieszenie usług będzie trwać dłużej niż 2 tygodnie
  - Usługi były świadczone przez co najmniej 2 tygodnie od ostatniego zawieszenia usług.
- 8.** Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania, pod rygorem nieważności, uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.

## **§ 7** **Oplaty**

- Oplaty na rzecz Usługodawcy obejmują Abonament oraz inne opłaty za Usługi określone w Cenniku stanowiącym załącznik nr 3 do Umowy („Oplaty”).
- Abonent jest obowiązany do terminowego regulowania Opłat. Uiszczenia opłat dokonuje się przelewem bankowym lub za pomocą karty płatniczej w biurze obsługi klienta, na rachunek bankowy Usługodawcy wskazany każdorazowo na fakturach doręczanych Abonentowi.
- Jeżeli okres świadczenia Usługi jest krótszy od Okresu Rozliczeniowego należna Opłata za ten okres wynosi 1/30 Opłaty za każdy dzień korzystania z Usługi.
- Opłata jest naliczana od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazanego w Umowie. Jeżeli dzień rozpoczęcia świadczenia przypada w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego należna Opłata ustalana jest zgodnie z ust. 3
- Opłaty z tytułu usług okresowych, w szczególności Abonamentu, są płatne do 15-go dnia Okresu Rozliczeniowego, za który jest należna Opłata, a pozostałe Opłaty zgodnie z terminem wskazanym na fakturze VAT, chyba, że Strony odmiennie ustaliły sposoby płatności.
- Jeżeli Opłaty nie obejmują całego Okresu Rozliczeniowego winny zostać uregulowane do 15-go dnia następnego miesiąca.
- Za datę uregulowania Opłat uważa się datę wpływu środków na rachunek Usługodawcy wskazany każdorazowo na fakturach doręczanych Abonentowi.
- W sytuacji opóźnienia płatności Usługodawca może podejmować działania w celu spełnienia świadczenia przez Abonenta. W tym celu może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług. Jest także uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
- W przypadku zmiany wysokości Opłat Usługodawca powiadamia o powyższym Abonentów na piśmie oraz inne osoby poprzez podanie do publicznej wiadomości z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego.

## **§ 8** **Odpowiedzialność stron**

- Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach wskazanych w Umowie.
- Dochodzenie przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych i zwrotów określonych w Umowie jest wyłączone, chyba, że odmiennie stanowią bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności, jeżeli szkoda została wyrządzona umyślnie.
- Jeżeli Abonent przyczynił się powstania lub zwiększenia szkody obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osoby trzeciej, korzystającej z Usługi świadczonej na jego rzecz, jak za działania własne.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:
  - przekazywania, uzyskiwania, gromadzenia i udostępniania treści z wykorzystaniem Usługi. Usługodawca nie prowadzi kontroli treści, chyba, że obowiązki takie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów.
  - awarii oprogramowania i Urządzeń Abonenta spowodowanej przez złośliwe oprogramowanie (tzw. wirusy, konie trojańskie i inne) lub zdalną ingerencję osób trzecich,
  - utruty danych lub ich przechwycenia przez osoby trzecie w trakcie korzystania z Usługi,
  - udostępnienia przez Abonenta osobom trzecim poufnych danych niezbędnych dla korzystania z Usługi,
  - wadliwej konfiguracji połączenia sieciowego jednostki komputerowej Abonenta
  - stosowania niewłaściwego lub nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania
  - wadliwego użytkowania Urządzeń, (wyłączenie, odłączenie, rekonfiguracja lub reset Urządzeń),
  - uszkodzenia Sieci lub Urządzeń Abonenta na skutek siły wyższej,
  - ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi zgodnego z Umową,
  - braku możliwości korzystania lub ograniczenia Usługi na skutek decyzji władz państwowych lub samorządowych,
- Za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca, Abonentowi przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy, chyba, że usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- Niezależnie od kary umownej Abonentowi przysługuje prawo żądania zwrotu 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z Usługi, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca.
- Abonent ma prawo żądać kary umownej z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług w wysokości 1/30 Opłaty za wybrany Pakiet, lecz nie więcej niż wysokość jednomiesięcznej Opłaty.
- Usługodawca może obciążyć Abonenta kosztami Urządzeń Usługodawcy, ich naprawy, wymiany lub instalacji, jeżeli Abonent:
  - ingerował w Urządzenia dokonując samowolnych napraw, przeróbek
  - naruszył plomby gwarancyjne
  - świadomie zniszczył lub uszkodził mechanicznie Urządzenia
  - dokonywał zmian oprogramowania Urządzeń
  - użytkował Urządzenia w warunkach niezgodnych z instrukcją obsługi.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za nie zwrócenie w wymaganym terminie Urządzeń stanowiących własność Usługodawcy. Karę za niezwrócenie Urządzeń reguluje Cennik. W przypadku uszkodzenia lub częściowego zwrotu Urządzeń odpowiedzialność Abonenta zmniejsza się proporcjonalnie do zakresu uszkodzeń lub częściowego zwrotu Urządzeń.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w Lokalu będące normalnym następstwem instalacji Urządzeń i korzystania z Usługi. Nie jest również obowiązany do ich usunięcia po zakończeniu trwania Umowy.
- Usługodawcy przysługuje roszczenie o zwrot przyznanego ulg w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Usługodawcę z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie. Roszczenie z tego tytułu nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
- Wypłata kar umownych oraz zwrotów następuje w trybie postępowania reklamacyjnego.

## **§ 9** **Zasady i tryb postępowania reklamacyjnego**

- Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Usługodawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Abonent może złożyć reklamacje pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

- 3.** W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Usługodawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba, że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Usługodawca określa nazwę, adres i numer telefonu jednostki Usługodawcy, rozpatrującej reklamację.
- 4.** Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 5.** Reklamacje złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca powiadamia reklamującego.
- 6.** Reklamacja powinna zawierać:
- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - numer umowy na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Usługodawcę lub adres zakończenia łącza,
  - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
  - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt f),
  - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 7.** Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Usługodawcy.
- 8.** W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 6, za wyjątkiem pkt f), Usługodawca informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 9.** W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- 10.** Usługodawca rozpatrujący reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
- 11.** Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Usługodawca zobowiązany jest uwzględnić:
- prowadzona przez siebie ewidencje i posiadana dokumentacja,
  - dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
  - wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Usługodawcy,
  - badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.
- 12.** Usługodawca rozpatrujący reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona
- 13.** Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację,
  - informację o dniu złożenia reklamacji,
  - powołanie podstawy prawnej,
  - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 6 lit. g,
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest Konsument - także w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - podpis upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 14.** W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:
- zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
- 15.** W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Usługodawca wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zwrócone przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy, lub zgodnie z wnioskiem Abonenta zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Usługodawcy, a w przypadku braku zadłużenia na poczet przyszłych należności.
- 16.** W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją

## **§ 10**

### **Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich**

- 1.** Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w §9, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a Konsumentom - również w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 2.** Droga postępowania reklamacyjnego uważana jest za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub gdy Usługodawca nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona
- 3.** Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Postępowanie może być wszczęte na wniosek Konsumenta lub z urzędu przez Prezesa UKE i wymaga zgody Usługodawcy na jego prowadzenie.

## **§ 11**

### **Postanowienia końcowe**

- 1.** Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2019 roku.
- 2.** W zakresie nieuregulowanym stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 3.** Postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Warunkami Promocji. Warunki Promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- 4.** Usługodawca powiadamia o każdej zmianie Regulaminu, przedkładając wzór nowego Regulaminu, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wejściem Regulaminu w życie.
- 5.** Wypowiedzenie przez Abonenta warunków umowy z powodu braku akceptacji nowego Regulaminu staje się skuteczne z chwilą wejścia w życie nowego Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia oznacza akceptację zmian.
- 6.** Aktualny Regulamin, Cennik, Warunki Promocji oraz koszty usług serwisowych są publicznie dostępne na stronie internetowej oraz w siedzibie Usługodawcy. Mogą zostać również doręczone Abonentowi na jego żądanie.