

Umowa Abonencka na dostęp do sieci Internet. NR 01/0001/TYGRYS/2024, zawarta w dniu

Strony umowy : **Nowatel Sp. z o.o.** z siedzibą w Rumi, ul. Chyłońska 10, 84-230 Rumia, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku pod numerem KRS 0000167362, o kapitale zakładowym w wysokości 200.000,00 zł, posiadająca numer NIP 593-240-70-62 zwana dalej "**Dostawcą usług**", reprezentowaną przez: Stanisław Czech, a "**Abonentem**":

nazwisko i imię:

adres:

kod pocztowy: miejscowość:

seria i nr dow. osobistego: PESEL:

adres e-mail: telefony:

indywidualny numer konta bankowego (Pekao S.A):

osoba polecająca: ID: PIN:

adres do korespondencji: jw.

adres:

kod pocztowy: miejscowość:

§ 1.

1. Na podstawie niniejszej umowy Dostawca usług zobowiązuje się do wykonania, w lokalu wskazanym przez Abonenta, przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i świadczenia na rzecz Abonenta, za pośrednictwem wykonanego przyłączenia i z wykorzystaniem urządzeń własnych Abonenta oraz sprzętu udostępnionego przez Dostawcę usług, usług dostępu do Internetu a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków umowy i stanowiących jej integralną część załączników, w tym w szczególności do terminowego dokonywania zapłaty za świadczone mu usługi.
2. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta usługi według taryfy promocyjnej według parametrów określonych w Regulaminie Promocji : **INTERNET na okres xx miesięcy. od (..... do)**.

Wybrana taryfa Internetowa : **Internet FTTB**

Podłączenie Abonenta do Sieci	XX.XX PLN
Wysokość miesięcznego abonamentu brutto w wybranej taryfie internetowej w miesiącach x-xx	XX.XX PLN
Oplata abonamentowa brutto po ewentualnym przekształceniu umowy na czas nieokreślony	XX.XX PLN
Łączna kwota ulg brutto w każdym miesiącu trwania promocji	XX.XX PLN
Łączna kwota ulg brutto przez cały okres obowiązywania umowy na czas określony	XX.XX PLN

3. Miejsce wykonania instalacji i świadczenia usług: jak adres zameldowania jak adres do korespondencji
adres:
kod pocztowy: miejscowość:
Abonent oświadcza i zapewnia, że posiada tytuł prawny do w/w lokalu.
4. **Przydzielone adresy IP :**
5. Abonentowi przydziela się następujący numer identyfikacyjny: **xxxx** oraz PIN: **xxxxxx** które będą służyć m.in. do identyfikacji Abonenta, w tym do zalogowania się w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (eBOK) pod adresem www.tygrys.net.
6. Z tytułu świadczonych usług Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania na rzecz Dostawcy usług opłaty abonamentowej. Oplata abonamentowa obejmuje: a) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług przez okres obowiązywania Umowy b) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z usługi, wedle parametrów przypisanych do danej taryfy, wybranej przez Abonenta, c) usługę serwisową, w tym usuwanie usterek i awarii, z wyłączeniem nieuzasadnionych wezwań Abonenta oraz usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, określonych w Regulaminie świadczenia usług, d) dostęp do eBOK.
7. W ramach umowy Dostawca **wypożycza Abonentowi terminal abonencki**. Po zakończeniu umowy obowiązkiem Abonenta jest zwrócić urządzenie w stanie nienaruszonym. W przypadku uchylenia się od zwrotu powierzonego sprzętu Dostawca naliczy opłatę za urządzenie określoną w Cenniku.

§ 2. Termin oczekiwania na przyłączenie do sieci, termin rozpoczęcia świadczenia usług

1. Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od podpisania niniejszej umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony umowy. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia wykonania przyłączenia do sieci Dostawcy usług. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

§ 3. Czas trwania umowy, warunki jej przedłużenia, minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych

1. Umowa została zawarta na czas określony xx miesięcy , tj. od do W przypadku Abonenta, będącego konsumentem początkowy okres obowiązywania umowy zawieranej z nim pierwszy raz, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
2. Ulgi określone w tabeli w § 1 ust. 2 umowy przysługują Abonentowi od dnia zawarcia umowy, przy czym warunkiem skorzystania z ulgi jest obowiązywanie umowy przez okres na jaki została ona zawarta. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
3. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony.
4. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia umowy na czas nieokreślony powinno zostać dokonane na piśmie oraz dostarczone Dostawcy usług w terminie wskazanym w ust. 3 na adres siedziby Dostawcy usług lub biura obsługi klienta Dostawcy usług, wskazanego na stronie internetowej Dostawcy usług.
5. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia umowy, po przekształceniu się umowy na czas nieokreślony naliczana będzie opłata dla wybranej przez niego w umowie taryfy według cen dla umów na czas nieokreślony, określonych w Cenniku.
6. Abonent może złożyć wniosek o przedłużenie okresu obowiązywania umowy lub o przekształcenie umowy zawartej na czas nieokreślony w umowę na czas określony wedle wybranej taryfy ogólnej lub promocyjnej, o ile nie posiada zaległości płatniczych wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych mu na podstawie niniejszej umowy usług.
7. W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową.
8. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, o którym mowa w ust. 3, Dostawca usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na Trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
9. Po automatycznym przedłużeniu umowy o świadczenie usług, o którym mowa w ust. 3, Dostawca usług co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

§ 4. Tryb i warunki dokonywania zmian umowy, rozwiązanie i odstąpienie od umowy

1. Z zastrzeżeniem wyjątkowych, poniższych postanowień niniejszej umowy, jej zmiana wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie strony.
2. Dostawca usług może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków niniejszej umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, będącym jej integralną częścią na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent, który posiada aktywne konto w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (EBOK) 14 lub udostępnił Dostawcy usług adres poczty elektronicznej złoży żądanie dostarczania takiej treści do EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Jeśli Abonent, który zawarł umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej złoży żądanie dostarczania treści proponowanej zmiany na piśmie, Dostawca usług dostarczy proponowaną zmianę na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. W każdym z powyższych przypadków Dostawca usług doręczy Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie świadczenia usług poda je dodatkowo do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy-do dnia wprowadzenia zmian w życie-w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub jeżeli konieczność zmiany warunków umowy wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Dostawca usług może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba, że Abonent, który posiada aktywne konto w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (EBOK)1 lub udostępnił Dostawcy usług adres poczty elektronicznej złoży żądanie dostarczania takiej treści do EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Jeśli Abonent, który zawarł umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej złoży żądanie dostarczania treści proponowanej zmiany na piśmie, Dostawca usług dostarczy proponowaną zmianę na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. W takim przypadku Dostawca usług poda dodatkowo do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy-do dnia wprowadzenia zmian w życie-w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen także o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.

4. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
5. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Dostawca usług dokonuje zmiany warunków umowy pisemnie lub jeśli Abonent zgłosi takie żądanie pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem eBOK oraz podaje zakres zmian do publicznej wiadomości, za pośrednictwem swojej strony internetowej. W takim przypadku Dostawca usług informuje o zakresie zmian, terminie ich wprowadzenia w życie, miejscu udostępnienia treści zmian, o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian - do dnia wprowadzenia zmian w życie - oraz o przysługującym Dostawcy usług prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia.
6. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do rozwiązania umowy tylko z ważnych przyczyn, przede wszystkim określonych w Regulaminie świadczenia usług.
7. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszenia:
 - a. opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjno-aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
 - b. 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
 - c. korzysta z usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych,
 - d. udostępnił usługi poza lokal,
 - e. używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
 - f. uniemożliwia przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci jak również usunięcia usterki albo awarii,
 - g. utraci tytuł prawny do lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w lokalu osoby, która taki tytuł posiada,
 - h. w inny, rażący sposób narusza postanowienia umowy lub/i jej załączników, w szczególności Regulaminu świadczenia usług bądź przepisów prawa,
8. Oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu umowy w przypadkach określonych powyżej, powinny zostać pod rygorem nieważności dokonane na piśmie oraz być dostarczone Dostawcy usług na adres siedziby Dostawcy usług lub biura obsługi klienta Dostawcy usług, wskazanego na stronie internetowej Dostawcy usług. Takiej samej formy wymaga ewentualne oświadczenie Dostawcy usług, o którym mowa w ust. 7.
9. Powyższe postanowienia nie wpływają na prawo Abonenta, będącego konsumentem, do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem/na odległość w trybie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) w ciągu 14 od jej zawarcia.

§ 5. Postanowienia końcowe

1. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. W zakresie nieuregulowanym w umowie, informacje o:
 - a. sposobach składania zamówień na pakiety taryfowe,
 - b. sposobach dokonywania płatności,
 - c. okresie rozliczeniowym,
 - d. ewentualnych ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych urządzeń końcowych,
 - e. danych dotyczących funkcjonalności usług,
 - f. danych dotyczących jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług,
 - g. zakresie obsługi serwisowej, oraz sposobach kontaktowania się ze służbami serwisowymi Dostawcy usług
 - h. zakresie 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,
 - i. zasadach, trybie i terminie składania oraz rozpatrywania reklamacji,
 - j. polubownych sposobach rozwiązywania sporów,
 - k. sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz o kosztach usług serwisowych,
 - l. sposobie przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych,
 - m. opłatach należnych w momencie rozwiązania umowy, w tym warunkach 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 TYGRYS.NET
 - Cennik usług telekomunikacyjnych w sieci TYGRYS.NET
 - Regulamin Promocji INTERNET na okres 12 miesięcy,
 - Instrukcja postępowania ze sprzętem,
 - Klauzula informacyjna RODO.
4. W razie rozbieżności pomiędzy treścią umowy a jej załącznikami, pierwszeństwo w zastosowaniu będą miały postanowienia umowy.
5. 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

Protokół wykonania Instalacji i udostępnienia sprzętu

Poświadczam odbiór działającego łącza Internetowego oraz udostępnionego sprzętu (aktywację dostępu do Internetu) zgodnie z warunkami umowy.

Model i numer seryjny udostępnionego urządzenia:

Model i numer seryjny udostępnionego terminala abonenckiego:

 / /

dzień

miesiąc

rok

podpis Abonenta

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci **Nowatel Sp. z o.o.** z siedzibą w Rumi, ul. Chyłońska 10, 84-230 Rumia, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku pod numerem KRS 0000167362, o kapitale zakładowym w wysokości 200.000,00 zł, posiadająca numer NIP 593-240-70-62
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 Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
 3. **Awaria** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
 4. **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;
 5. **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Umowy;
 6. **eBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;
 7. **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
 8. **Linia telekomunikacyjna** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń telekomunikacyjnych, służących do przekazu informacji pomiędzy dwoma ściśle określonymi punktami sieci telekomunikacyjnej;
 9. **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
 10. **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;
 11. **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
 12. **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;
 13. **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 prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
 14. **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 15. **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;
 16. **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
 17. **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;
 18. **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. router, switch, modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
 19. **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
 20. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu lub telefonii VoIP, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, bądź w formie elektronicznej jeśli przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują taką formę;
 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 lub telefonii VoIP 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 lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
 24. **Windykacja** - proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, 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 wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

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

§ 2.

- Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf 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.
- Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
- Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
- W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
- W 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.
- Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
 - telefonicznie,
 - pisemnie,
 - osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
- Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
- Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
- Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/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 I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.

§ 3.

- 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 50 % deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 50 % 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 (osiągalna 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 <https://www.speedtest.net/pl>, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 11 pkt. 1,3,4,5 i 6. Poniżej przedstawiono tabelę z dokładnymi wartościami przepustowości dla wybranej w umowie taryfy:

Taryfa	Maksymalna prędkość pobierania	Maksymalna prędkość wysyłania	Zwykle dostępna prędkość pobierania	Zwykle dostępna prędkość wysyłania	Minimalna prędkość pobierania	Minimalna prędkość pobierania
Internet FTTB	XXX Mbit/s	YYY Mbit/s	XXX Mbit/s	YYY Mbit/s	XXX Mbit/s	YYY Mbit/s

- Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik video 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 odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
- Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
- 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 przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.
- 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 i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego 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.
- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
- 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. 10).
- 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 bądź elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług **www.tygrys.net** na czas określony lub nieokreślony.
2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
 - a. w lokalu jego Biura Obsługi Klienta,
 - b. poza jego lokalem w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827),
 - c. na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłączeniem wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www Dostawcy usług, jeśli zaferuje on 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 siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. Istnieje również możliwość odstąpienia od Umowy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: biuro@tygrys.net. 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 udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie 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 abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
8. Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

§ 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.
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 zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe - w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy - jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.
5. Zabezpieczenie wierzytelności wynikających z Umowy może nastąpić poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjno-aktywacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.
6. 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. udostępniono 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 użytkowania 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 użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.
7. 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. 6 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.
8. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.
9. 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.
10. 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 UDOSTĘPIONEGO 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 umożliwiającym jego prawidłowe używanie. 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 lub elektronicznie ze stosownym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia **niezwłocznie** od zawiadomienia.

§ 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 Abonenta, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywanie 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 zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności. Zalecane jest odłączanie kabla sygnałowego od urządzeń abonenckich podczas dłużnych wyjazdów poza lokal Abonenta.

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 instalacyjno-aktywacyjną 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 terminowo, na indywidualny rachunek bankowy Dostawcy usług przypisany do konta Abonenta a wskazany na fakturze, **bądź** gotówką w kasie BOK Dostawcy usług.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową **z góry do 15 dnia każdego miesiąca** za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.
3. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjno-aktywacyjna) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi.
5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług może pobierać 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, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej **bądź** eBOK.
5. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym. Wezwanie zawiera informację, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania, albo korzysta z uprawnień określonych w ust. 6, w tym przechodząc do Windykacji sądowej, **bądź** wysyła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem, że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.

8. 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.
9. 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, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonywanie 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. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE".
10. 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.
11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowiąc będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi- dłużnikowi.
12. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, 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 uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

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

§ 11.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania 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. informacji gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - e. jakiegokolwiek treści zamieszczane, 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 Usługi. Maksymalna wysokość kary w jednym okresie rozliczeniowym, nie może przekroczyć wysokości opłaty abonamentowej.
4. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.
5. Kara umowna i/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, o której mowa w § 20, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
 - a. a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych;
 - b. a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

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. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Dostawcy usług do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Dostawcy usług odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.
3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a. naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b. rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - c. działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - d. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie 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.
4. 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.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
6. 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. bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - c. techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - d. uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - e. rozpatrywanie reklamacji,
 - f. informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem eBOK
 - g. telefoniczne konsultacje teleinformatyczne dotyczące usług oraz sprzętu komputerowego
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
 - a. na stronie internetowej Dostawcy usług,
 - b. od 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, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż **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 wezwań 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. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. **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, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie, jednakże w razie reklamacji telefonicznej Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w BOK.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
 - f. wysokość odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - g. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury, w tym na obowiązek zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.

§ 15.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 3 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, 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 Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a. nazwę Dostawcy usług i jego adres,
 - b. powołanie podstawy prawnej,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,
 - 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*,
 - f. podpis upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług z podaniem zajmowanego przez niego 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.

§ 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 odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
6. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
7. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie mediacyjne 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. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji oraz na stronie Elektronicznej <http://www.uke.gov.pl/wzory-formularzy-w-sadzie-polubownym-1286> Centrum Informacji konsumenckiej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/reklamacje>.

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. opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjno-aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia,
 - b. 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;
 - c. korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 - d. udostępnił Usługę poza Lokal;
 - e. używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
 - f. uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii;
 - g. utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
 - h. w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i 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 zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równoważności.
3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przez upływem terminu na jaki Umowa- związana z przyznaniem ulgi Abonentowi- została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest 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. 4 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. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
5. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o którym mowa w ust. 1-4 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

XIII. POŁĄCZENIA TELEFONICZNE I NALICZANIE ZA NIE OPŁAT.

§ 21.

- Wywołane połączenia telefoniczne uważa się za przyjęte do realizacji, w przypadku połączeń realizowanych za pomocą urządzeń abonenckich oraz publicznie dostępnych telefonów, w których połączenie jest opłacane automatycznie, z chwilą uzyskania połączenia przez osobę wywołującą z wywoływanym urządzeniem końcowym.
- Operator wykonuje usługi połączeń telefonicznych za pomocą technologii VoIP.
- W zależności od położenia wywołanego urządzenia końcowego w stosunku do urządzenia abonenckiego wywołującego oraz przynależności do sieci telekomunikacyjnej danego operatora telekomunikacyjnego rozróżnia się:
 - połączenia lokalne wewnątrz sieci Operatora w ramach tej samej strefy numeracyjnej,
 - połączenia strefowe realizowane w ramach tej samej strefy numeracyjnej,
 - połączenia międzystrefowe realizowane na obszarze przekraczającym zasięg jednej strefy numeracyjnej na terenie kraju,
 - połączenia międzynarodowe wykraczające zasięgiem poza granice Rzeczypospolitej Polskiej z podziałem na strefy i rodzaj telefonu (telefony stacjonarne i komórkowe),
 - Usługi inteligentne (audiotekstowe),
 - pozostałe połączenia określone w Cenniku.
- Płatny czas połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się urządzenia wywoływanego do chwili rozłączenia się urządzenia abonenckiego wywołującego.
- Podstawą do ustalania należności za połączenia jest:
 - obowiązujący Cennik,
 - czas trwania połączenia,
 - jednostka taryfikacyjna,
 - interwały czasowe.
- Połączenia lokalne wewnątrz sieci Operatora w ramach tej samej strefy numeracyjnej są bezpłatne.
- Opłaty za zrealizowane połączenia telefoniczne naliczane są z dołu za dany okres rozliczeniowy.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 22.

- 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.
- 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.
- Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **26/02/2024** r. i dotyczy wyłącznie Umów zawartych po tej dacie

Potwierdzam otrzymanie Regulaminu do zapoznania się i informacji w nim zawartych przed podpisaniem Umowy.

/ /

dzień

miesiąc

rok

podpis Abonenta

Dostawca usług **Nowatel Sp. z o.o.** z siedzibą w Rumi, ul. Chyłońska, 84-230 Rumia, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku pod numerem KRS 0000167362, REGON 192931732, NIP 5932407062, numer telefonu +48 58 72 72 000 e-mail: biuro@tygrys.net informuje, że:

1. jest administratorem Pana/i danych osobowych
2. kontakt z inspektorem ochrony danych jest możliwy pod adresem email: iod@nowatel.com ,
3. 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,
4. Pana/i dane osobowe są przetwarzane i mogą zostać przekazane organom śledczym oraz urzędowi państwowym w wyniku obowiązku prawnego ciążącego na administratrze, 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,
5. Pana/i dane osobowe mogą być przetwarzane w przypadku udzielania zgody na przetwarzane w celach marketingowych oraz informacyjnych przez dostawcę usług, z naciskiem na: prezentację oferty, prezentację usług dodatkowych, oraz prezentacja innych produktów w ofercie dostawcy usług poprzez pocztę elektroniczną e-mail oraz telefonicznie.
6. 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,
7. 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
8. nie zamierza przekazywać Pana/i danych ani do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowej,
9. 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
10. 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;
11. 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
12. 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.;"
13. podanie przez Pana/i danych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do zawarcia i realizacji ww. umowy.
14. **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.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu

 / /

dzień

miesiąc

rok

podpis Abonenta

1. Zimą:

Zintegrowane anteny zewnętrzne (podobnie jak wszystkie inne elektroniczne urządzenia) w temperaturach zbliżonych do zera i niższych nie powinny być odłączane od zasilania.

W przypadku konieczności wyłączenia na czas dłuższy niż kilka minut, przed ponownym załączeniem antena powinna zostać zdemontowana, przeniesiona do suchego pomieszczenia o temperaturze pokojowej na ok. dwie godziny i dopiero wtedy może zostać ponownie włączona.

Niezastosowanie się do tych wskazówek może spowodować trwałe uszkodzenie elementów elektronicznych.

Uszkodzenia takie nie podlegają naprawom gwarancyjnym gdyż powstały wskutek niewłaściwego użytkowania sprzętu.

2. W okresach burzowych:

Urządzenia sieciowe są urządzeniami elektrycznymi w związku z czym przed nadejściem burzy należy je wyłączyć tak jak wszystkie urządzenia elektryczne z sieci energetycznej. Uchroni to nasz sprzęt przed uszkodzeniem czy całkowitym zniszczeniem.

Jednocześnie należy pamiętać, iż listwa za wolno odcina napięcie, więc może eliminować jedynie chwilowe skoki napięcia, np. gdy włącza się lodówka lub pralka, ale nie chroni urządzeń przed poważnymi przepięciami - należy ją również odłączyć od kontaktu.

Dla większego bezpieczeństwa zalecane jest również odłączenie kabli internetowych od urządzeń sieciowych (komputery, routery, acces pointy, bramki VOIP) w celu wyeliminowania ewentualnych uszkodzeń podczas wyładowań atmosferycznych.

Niezastosowanie się do tych wskazówek może spowodować trwałe uszkodzenie elementów elektronicznych.

Uszkodzenia powstałe w wyniku przepięcia prądowego nie podlegają naprawom gwarancyjnym, gdyż powstały wskutek niewłaściwego użytkowania sprzętu.

3. W warunkach domowych:

Urządzenie sieciowe zainstalowane w lokalu klienta, zasilane energią elektryczną nie powinny być narażone na:

- wysoką wilgotność powietrza w otoczeniu
- gwałtowne zmiany temperatur
- działanie pola elektromagnetycznego z innych urządzeń (kuchenka mikrofalowa itp.)

Kable sieciowe zainstalowane w lokalu klienta nie powinny być narażone na uszkodzenia mechaniczne (przetarcia, przecięcia, pogryzienia przez zwierzęta, nienaturalne zagięcia), wpływ wysokich temperatur (lampy, piece, kaloryfery).

Wszelkie przeróbki instalacji kablowej w lokalu klienta powinny być wykonywane przez osobę posiadającą odpowiednie uprawnienia oraz wiedzę i narzędzia.

Niezastosowanie się do tych wskazówek może spowodować trwałe uszkodzenie instalacji kablowej i urządzeń sieciowych.

Uszkodzenia powstałe w wyniku niezastosowania się do powyższych uwag nie podlegają naprawom gwarancyjnym, gdyż powstały wskutek niewłaściwego użytkowania sprzętu.

Wypełniając obowiązek informacyjny, o którym mowa w przepisach art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), dalej **Ustawa**, informujemy iż:

1. Zamierzacie Państwo zawrzeć umowę, której przedmiotem jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie usług dostępu do Internetu, telefonii oraz transmisji danych. Główne cechy świadczenia opisane są w udostępnionym Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail) wzorze umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (§ 1) i regulaminie świadczenia usług (§ 2).
2. Kontakt z nami zapewniamy pod numerami telefonu: (58) 72 72 000, bądź poprzez e-mail: biuro@tygrys.net
3. Dane Dostawcy usług - Nowatel Sp. z o.o.z siedzibą w Rumi, ul. Chyłońska 10, 84-230 Rumia, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku pod numerem KRS 0000167362, o kapitale zakładowym w wysokości 200.000,00 zł, posiadająca numer NIP 593-240-70-62, www.tygrys.net
4. Tryb postępowania reklamacyjnego, w tym sposoby i miejsce jej składania znajdują się w § 14 udostępnionego Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail) wzoru regulaminu świadczenia usług.
5. Ceny za usługi, opłaty dodatkowe oraz sposoby naliczania opłat znajdują się przede wszystkim w udostępnionym Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail) wzorze umowy (§ 1 ust. 2) i cenniku, a także w udostępnionym w ten sam sposób wzorze regulaminu świadczenia usług i regulaminie promocji, jeśli zawieracie Państwo umowę na warunkach promocyjnych.
6. Sposób i termin zapłaty za świadczone Państwu usługi oraz sposób i termin spełnienia świadczeń przez Dostawcę usług opisane są odpowiednio w § 8 i 9 udostępnionego Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail) wzoru regulaminu świadczenia usług i w § 3 udostępnionego w ten sam sposób wzoru umowy.
7. Usługi na rzecz Państwa świadczone będą wedle wskaźników jakości opisanych w § 3 udostępnionego Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail) wzoru regulaminu świadczenia usług, i parametrów usługi wybranej przez Państwa, a jeśli w ramach usług zobowiązujemy się do dostarczenia Państwu określonego sprzętu, sprzęt ten będzie wolny od wad fizycznych jak i prawnych. Sprzęt ten będziemy serwisować (usługi posprzedażne) zgodnie z warunkami opisanymi w § 13 udostępnionego Państwu jw. wzoru regulaminu świadczenia usług, gdzie opisujemy także pozostałe usługi serwisowe, które będziemy świadczyć na Państwa rzecz. Jeśli sprzęt ten sprzedajemy Państwu, w tym na warunkach promocyjnych, wówczas objęty jest on gwarancją, zgodnie z dołączoną do niego kartą gwarancyjną.
8. Dostawca usług nie stosuje *kodeksu dobrych praktyk*, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o *przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*. Dostawca usług postępuje zgodnie z zasadami Prawa Telekomunikacyjnego oraz normami etycznymi obowiązującymi w Polsce.
9. Czas trwania umowy oraz sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy, jej przedłużenia oraz minimalny czas trwania zobowiązań wynikających z umowy opisane są w § 4 i § 5 udostępnionego (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail) Państwu wzoru umowy.
10. Co do zasady nie wymagamy kaucji i gwarancji należytego wykonania umowy. Jeżeli jednak w wyniku przeprowadzonej przez nas przed zawarciem umowy weryfikacji Państwa wiarygodności płatniczej, o czym mowa w § 5 ust. 5-10 udostępnionego (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail) Państwu wzoru regulaminu świadczenia usług, uzyskamy informacje o jej negatywnym wyniku nie wykluczamy, że zwrócimy się do Państwa o ustanowienie zabezpieczenia. O kwocie zabezpieczenia poinformujemy wtedy przed zawarciem umowy.
11. Oprócz trybu sądowego, mają Państwo możliwość skorzystania z postępowania mediacyjnego lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*, o czym mowa w § 16 ust. 8 udostępnionego Państwu wzoru regulaminu świadczenia usług.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem umowy

/ /

dzień miesiąc rok

podpis Abonenta

nazwisko i imię:

adres:

kod pocztowy: miejscowość:

Niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z dnia:

/ /

dzień miesiąc rok

podpis Abonenta

Formularz ten należy wypełnić **tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy** w ustawowym terminie 14 dni, ze skutkami opisanymi poniżej. Wniosek należy odesłać na poniższy **adres Dostawcy** usług: Nowatel Sp. z o.o. ul. Chyłońska 10, 84-230 Rumia, e-mail: biuro@tygrys.net

§ 1. Informacje na temat prawa i skutków odstąpienia od umowy

1. Mają Państwo prawo odstąpić od umowy zawartej poza lokalem/na odległość w terminie **14 dni** od jej zawarcia, bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo na **adres Dostawcy** wskazany pod formularzem informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub w tym czasie złożyli Państwo oświadczenie o odstąpieniu w naszym Biurze Obsługi Klienta. **ul. Chyłońska 10, 84-230 Rumia**. Po upływie powyższego, 14 dniowego terminu tracą Państwo prawo do wykonania prawa do odstąpienia.
2. Mogą Państwo skorzystać z wzoru powyższego formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.
3. W razie dokonania przez Państwa odstąpienia, Dostawca usług co do **zasady** zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Państwa płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie **14 dni** od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeśli jednak na czas obowiązywania umowy udostępniłmy Państwu jakikolwiek sprzęt, czy urządzenia np. router, możemy wstrzymać się ze zwrotem dokonanych przez Państwa płatności do czasu ich otrzymania z powrotem lub dostarczenia przez Państwa dowodu ich odesłania.
4. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte przy dokonaniu płatności, chyba że złożą Państwo wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Państwa z dodatkowymi kosztami.
5. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub wykonania instalacji bądź aktywacji usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo za świadczenia i usługi wykonane do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za instalację, wskazanej w umowie lub cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, zobowiązani będziecie Państwo do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia usługi.
6. Zasady zwrotu sprzętu i urządzeń, w tym koszty zwrotu i ich zużycia, zawarte są w § 18 udostępnionego Państwu (na papierze lub przez e-mail) regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
7. Jeśli wraz z umową zawarliście Państwo powiązaną z nią umowę promocyjnego zakupu urządzenia np. routera, to z chwilą odstąpienia umowa ta wygasa, a zwrotu urządzenia dokonujecie w taki sposób jak w punkcie 6, a zwrotu ceny dokonamy jak w punkcie 3.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem umowy

/ /

dzień miesiąc rok

podpis Abonenta