

**POSTANOWIENIA OGÓLNE****§ 1**

Niniejszy regulamin (dalej „Regulamin”) określa zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych przez **Dostawcę usług**, tj. „**PIEKARY.NET**” **Haider Sebastian, Czempik Grzegorz** z siedzibą w Piekarach Śląskich przy ul. Bytomskiej 159, prowadzonej na podstawie umowy spółki cywilnej z dnia 17.09.2001r. przez przedsiębiorców w osobach Sebastiana Haidera (prowadzącego działalność gospodarczą w oparciu o wpis do ewidencji prowadzonej przez Prezydenta Miasta Piekary Śląskie pod numerem 7927/2001) i Grzegorza Czempika (prowadzącego działalność gospodarczą w oparciu o wpis do ewidencji prowadzonej przez Burmistrza Miasta Tarnowskie Góry pod numerem 10408/99/MR).

**§ 2**

- 1) Poprzez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:
- 2) **Zamawiający** – podmiot występujący do Dostawcy usług z wnioskiem o zawarcie Umowy o świadczenie Usług;
- 3) **Abonent** – podmiot będący stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą usług;
- 4) **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- 5) **Kaucja** – kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za Usługi świadczone przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta;
- 6) **Sieć** – zespół urządzeń (infrastruktura telekomunikacyjna) będących w dyspozycji Dostawcy usług, za pomocą których Dostawca usług świadczy Usługi na rzecz Abonentów;
- 7) **Urządzenie końcowe** – komputer lub inne urządzenie będące własnością Abonenta przystosowane do bezpośredniego lub pośredniego podłączenia do Zakończenia Sieci w celu korzystania z Usług;
- 8) **Sprzęt** – urządzenie lub urządzenia (np. router, switch, hub, AP) wraz z Zakończeniem Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy;
- 9) **Zakończenie Sieci** – znajdujące się w Lokalu zakończenie Sieci zakończone gniazdem umożliwiającym podłączenie Urządzenia końcowego lub Sprzętu do Sieci i korzystanie z Usług przez Abonenta;
- 10) **Umowa** – zawarta w formie pisemnej umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Dostawcą usług a Abonentem, której integralną częścią jest niniejszy Regulamin;
- 11) **Aktywacja** – czynności wykonane przez Dostawcę usług lub upoważniony przez niego podmiot, bezpośrednio po zakończeniu Instalacji, w wyniku których następuje rozpoczęcie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 12) **Awaria** – wadliwe działanie Sieci całkowicie uniemożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług;
- 13) **Usterka** – wadliwe działanie Sieci obniżające jakość Usług lecz nie powodujące całkowitego uniemożliwienia Abonentowi korzystania z Usług;
- 14) **Cennik** – zbiorcze zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiące integralną część Umowy;
- 15) **Konto EBOK** – indywidualne konto Abonenta (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) będące częścią serwisu internetowego <http://www.piekary.net>, za pośrednictwem którego Abonent, po podaniu Loginu i Hasła, ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą, w szczególności pozwalających na nabywanie jednostek czasu połączeń, kontrolę kosztów i sprawdzanie zestawienia wykonanych połączeń w ramach Usługi Telefonii Stacjonarnej, występowanie do Dostawcy usług o zmianę parametrów Usług lub Pakietów Usług, umożliwiające także dostęp do Faktur wystawionych przez Dostawcę usług w związku z realizacją Umowy jak również do informacji o dokonanych przez Abonenta wpłatach oraz innych rozliczeniach z Dostawcą usług;
- 16) **Login** - nadany Abonentowi jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do korzystania z Konta EBOK i pozwalający Dostawcy usług na identyfikowanie Abonenta przy świadczeniu Usług oraz rozliczeniach i korespondencji z Abonentem,
- 17) **Hasło** – nadany Abonentowi poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do korzystania z Konta EBOK; zmiana Hasła dokonana przez Abonenta nie stanowi zmiany Umowy;
- 18) **Instalacja** – czynności techniczne, których celem jest wykonanie Zakończenia Sieci oraz - jeżeli Umowa tak stanowi - także montaż Sprzętu w Lokalu w celu zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci, dokonane przez Dostawcę usług lub upoważniony przez niego podmiot;
- 19) **Lokal** – wskazane w Umowie miejsce, do którego Abonent posiada tytuł prawny i w którym świadczona będzie Usługa, tj. w którym zgodnie z Umową będzie zainstalowane Zakończenie Sieci oraz - jeżeli Umowa tak stanowi - także Sprzęt;
- 20) **Tytuł prawny** - 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;

- 21) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca lub okres jednego roku, za który dokonywane są rozliczenia należności Dostawcy usług wobec Abonenta z tytułu świadczonych Usług, zgodnie z postanowieniami Umowy, rozpoczynający się i kończący we wskazanych w Fakturze datach. W Umowie strony mogą wprowadzić inne okresy rozliczeniowe;
- 22) **Pakiet** – określona w Cenniku grupa Usług dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową;
- 23) **Faktura** – wystawiony zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa dokument dotyczący należności Dostawcy usług przypadających od Abonenta w myśl postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika;
- 24) **Siła Wyższa** – zdarzenie nagle, nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli Stron, któremu nie można zapobiec zwykłymi środkami nawet przy dołożeniu najwyższej staranności, w szczególności klęski żywiołowe, pożar, powódź, trzęsienie lub zapadnięcie ziemi, huragan, awarie o charakterze katastrofy budowlanej oraz awarie powodujące wstrzymanie działania urządzeń służących do transmisji danych na okres powyżej dwóch dni, akty władz państwowych, np. stan wojenny, stan wyjątkowy, embarga, blokady itp., działania wojenne oraz akty sabotażu;
- 25) **Usługi internetowe** – usługi polegające na umożliwieniu transmisji danych w Sieci oraz dostępu do sieci Internet (w tym transmisji danych pomiędzy Siecią a siecią Internet) wraz z udogodnieniami towarzyszącymi określonymi w Cenniku, świadczone na zasadach określonych w Regulaminie;
- 26) **Usługi Telefonii Stacjonarnej** – usługi polegające na umożliwieniu ustanawiania połączeń głosowych (telefonicznych) za pośrednictwem Sieci, pozwalających na dwukierunkową łączność głosową w Sieci oraz do innych sieci telekomunikacyjnych, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi określonymi w Cenniku, świadczone na zasadach określonych w Regulaminie;
- 27) **Usługi** – świadczone przez Dostawcę usług Usługi internetowe i Usługi Telefonii Stacjonarnej;
- 28) **Gwarantowany czas usunięcia awarii** – określony w Cenniku i odnoszący się do danej Usługi lub danego Pakietu Usług czas usunięcia awarii przez Dostawcę usług;
- 29) **BOK (Biuro Obsługi Klienta)** – biuro obsługi, którego lokalizację Dostawca usług wskazuje na stronie internetowej <http://www.piekary.net>, przeznaczone do obsługi Zamawiających i Abonentów;
- 30) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawę z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm).

**§ 3**

1. Dostawca usług oferuje Usługi na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług i pod warunkiem, że w chwili złożenia przez Zamawiającego wniosku o zawarcie Umowy warunki techniczne, którymi dysponuje Dostawca usług pozwalają mu na dokonanie kolejnej Instalacji, i świadczenie Usług.
2. Dostawca usług może wprowadzać odrębne regulaminy akcji promocyjnych, czasowych lub stałych, dotyczących Usług, a także regulaminy dotyczące innych usług niż określone niniejszym Regulaminem.
3. Usługi nie są świadczone na Zakończeniach Sieci, na których są aktywne inne usługi, których regulaminy lub cenniki wykluczają możliwość świadczenia Usług.
4. Abonenci korzystający tylko z jednego z rodzajów Usług objętych niniejszym Regulaminem (tj. albo z Usług internetowych albo z Usług Telefonii Stacjonarnej) lub korzystający z innych usług, których regulaminy lub cenniki nie wykluczają możliwości świadczenia Usług, mają możliwość rozszerzenia lub zmiany dotychczasowych usług, na tym samym Zakończeniu Sieci, na Usługi objęte niniejszym Regulaminem, bez ponoszenia niekorzystnych konsekwencji związanych z wypowiedzeniem umów o świadczenie tych usług, zawartych na czas określony, z tym zastrzeżeniem że nowa Umowa winna być zawarta co najmniej na okres równy okresowi jako pozostał do upływu czasu na jaki zawarta była dotychczasowa umowa.
5. Zawarcie Umowy jest równoznaczne z wypowiedzeniem umów o świadczenie usług, o których mowa w ust. 4 powyżej. Umowy o świadczenie tych usług wygasają ulegają rozwiązaniu z końcem Okresu Rozliczeniowego, w czasie którego nastąpiła Aktywacja Usług.
6. Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
7. Abonent jest zobowiązany:
  - 1) niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o wszelkich nieprawidłowościach, Awariach, Usterkach, lub przerwach w świadczeniu Usług oraz o niewłaściwej jakości Usług, utracie Hasła lub uzyskaniu Loginu i Hasła przez nieuprawnioną osobę trzecią,
  - 2) do ochrony oraz niedostępiania swojego Loginu i Hasła osobom trzecim,
  - 3) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
  - 4) nie umożliwiać korzystania z Usług osobom trzecim poza Lokalem,
  - 5) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu Sieci lub sieci Internet,
  - 6) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową i techniczną Dostawcy usług lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Dostawcy usług,

7) korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i podmiotów trzecich,

8) przestrzegać przepisów prawa i treści Umowy, Regulaminu i Cennika, a w szczególności nie dostarczać, przy wykorzystaniu Usług, treści o charakterze bezprawnym.

#### **WARUNKI ZAWARCIA I ZMIANY UMOWY ORAZ ZMIANY PARAMETRÓW ŚWIADCZONYCH USŁUG**

##### **§ 4**

1. Zamawiający składa w BOK, prawidłowo wypełniony, pisemny wniosek o zawarcie Umowy. Formularz wniosku jest udostępniany na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w jego siedzibie i BOK. Zamawiający może przesłać wniosek pocztą lub pocztą elektroniczną na adres wskazany na stronie internetowej Dostawcy usług.

2. Wniosek złożony przez Zamawiającego jest traktowany jako oferta Zamawiającego, zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu cywilnego.

3. Wniosek złożony w postaci elektronicznej wiąże Zamawiającego po potwierdzeniu jego otrzymania przez Dostawcę usług.

4. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków wynikających z Regulaminu.

5. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony lub czas określony, dwudziestu czterech miesięcy.

6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym, posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. O utracie Tytułu prawnego do Lokalu Zamawiający (Abonent) jest zobowiązany niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 7 dni, poinformować Dostawcę usług.

7. W przypadku posiadania przez Zamawiającego Tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, dokonanie Instalacji w Lokalu wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.

8. Przepisu ust. 7 nie stosuje się w przypadku, gdy właścicielem, użytkownikiem wieczystym nieruchomości lub członkiem spółdzielni mieszkaniowej jest osoba prawna.

9. Po dokonaniu oceny wniosku, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku, Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek.

10. Odpowiedź pozytywna może zostać przekazana w dowolnej formie wraz z zaproszeniem do zawarcia Umowy. Dostawca usług proponuje Zamawiającemu podpisanie Umowy i wyznacza termin jej zawarcia, nie dłuższy niż 30 dni. W Umowie określa się termin rozpoczęcia świadczenia Usług, który nie może być dłuższy niż 14 dni od dnia wykonania Aktywacji, przy czym w razie braku możliwości dokonania Instalacji (w tym także z powodu braku warunków technicznych) w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy, Umowa wygasa.

11. W przypadku odpowiedzi negatywnej, tj. odmawiającej Zamawiającemu zawarcia Umowy, Dostawca usług informuje Zamawiającego o jej przyczynach na piśmie.

12. Umowa może zostać zawarta w siedzibie Dostawcy usług, w BOK lub poza tymi miejscami. W przypadku zawierania Umowy poza siedzibą Dostawcy usług lub poza BOK, Dostawca usług informuje Konsumenta o przysługującym mu prawie odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres wskazany w przekazanym mu wzorze oświadczenia o odstąpieniu w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia.

13. W razie odstąpienia od Umowy w trybie określonym w ust. 12 powyżej Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić Dostawcy usług zainstalowany już Sprzęt, ponieść koszty Instalacji zgodnie z aktualnym Cennikiem oraz zapłacić za korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

14. Dostawca usług jest uprawniony do odmowy zawarcia Umowy z Zamawiającym w przypadku kiedy warunki techniczne nie pozwalają na prawidłowe świadczenie Usług bądź na prawidłową Instalację

15. Dopuszcza się możliwość zmiany Umowy na wniosek Abonenta. Zmiana Umowy zostanie każdorazowo potwierdzona stosownym aneksem do Umowy, który zostanie dostarczony Abonentowi przez Dostawcę usług.

16. Wniosek Abonenta o zmianę Umowy będzie uwzględniony przez Dostawcę usług wyłącznie wtedy, kiedy na dzień jego złożenia Abonent nie będzie zalegał z zapłatą jakichkolwiek należności na rzecz Dostawcy usług, przy czym wniosek ten:

- 1) może zostać złożony do BOK w formie pisemnej,
- 2) może zostać złożony za pomocą narzędzi dostępnych po zalogowaniu się do Konta EBOK.

17. Zmiany umowy nie wymaga zmiana parametrów świadczonych Usług. Do wniosku o zmianę parametrów świadczonych Usług postanowienia ust. 16 stosuje się odpowiednio. Zmiana parametrów świadczonych Usług oraz ewentualny obowiązek zapłaty odpowiedniej opłaty wchodzi w życie od pierwszego dnia najbliższego Okresu Rozliczeniowego.

18. Zmiana parametrów świadczonych Usług:

- 1) nie powoduje zmiany okresu na jaki została zawarta Umowa, chyba że strony inaczej postanowią w odpowiednim aneksie do Umowy,
- 2) może polegać także na zmianie ilości Zakończeń Sieci w Lokalu.

19. W przypadku zmiany parametrów Usług świadczonych w ramach Umowy odpowiednio stosuje się przepisy Regulaminu dotyczące Instalacji, korzystania z Urządzeń końcowych i korzystania ze Sprzętu.

20. Wszelka korespondencja Dostawcy usług z Abonentem, za wyjątkiem przypadków gdzie zastrzeżono lub dopuszczono inną formę, będzie odbywać się za pomocą Konta EBOK.

21. W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera osoba upoważniona do jego reprezentowania i składania oświadczeń woli.

22. Zamawiający (Abonent) może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego pełnomocnika. Pełnomocnictwo w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

##### **§ 6**

1. Dostawca usług zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

- 1) w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
- 2) w przypadku określonym w § 3 ust. 3 – tj. w przypadku gdy na danym Zakończeniu Sieci są aktywne inne usługi, których regulaminy lub cenniki wykluczają możliwość świadczenia Usług.

2. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) udostępnienia przez Klienta danych przewidzianych w art. 161 ust. 2 Prawa telekomunikacyjnego,
- 2) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług,
- 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203).

3. Dostawca usług może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej Umowy.

4. Z Zamawiającym, co do którego dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, Dostawca usług może zawrzeć Umowę, pod warunkiem złożenia przez niego jednorazowej Kaucji w wysokości uzgodnionej przez strony Umowy. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

5. Kaucja ulega niezwłocznie zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Dostawca usług nie zaliczy całości lub części Kaucji na poczet wymagalnych należności przysługujących mu z tytułu Umowy.

##### **INSTALACJA,**

#### **KORZYSTANIE Z URZĄDZEŃ KOŃCOWYCH KORZYSTANIE ZE SPRZĘTU DOSTAWCY USŁUG**

##### **§ 7**

1. Dokonanie Instalacji jest możliwe wyłącznie po zawarciu Umowy przez Abonenta i Dostawcę usług i odbywa się wyłącznie w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby.

2. Zawierając Umowę Abonent wyraża zgodę na dokonanie Instalacji oraz na eksploatację Sprzętu w Lokalu. Przedmiotowa zgoda dotyczy w szczególności instalacji okablowania, wykonania niezbędnych otworów w ścianach Lokalu, wykonania, umiejscowienia i montażu Zakończenia Sieci oraz montażu innych urządzeń w sposób wskazany przez osoby dokonujące Instalacji w imieniu Dostawcy usług.

3. Do obowiązków Abonenta należy kompleksowe udostępnienie Dostawcy usług miejsca Instalacji, przy czym osoby dokonujące Instalacji w imieniu Dostawcy usług nie są zobowiązane do wykonywania żadnych innych czynności w Lokalu poza Instalacją, w szczególności nie są zobowiązane do przemieszczania rzeczy znajdujących się w Lokalu, a stanowiących przeszkodę dla prawidłowej Instalacji.

4. Zakończenie Instalacji zostaje potwierdzone pisemnym Protokołem Instalacji podpisanym przez każdą ze Stron. Protokół Instalacji określa datę zakończenia i rodzaj Instalacji, a także jej elementy istotne takie jak nazwę i numery seryjne zainstalowanego Sprzętu.

5. Abonent ponosi całkowite koszty zasilania energią elektryczną wszelkich zainstalowanych w czasie Instalacji urządzeń, w tym Sprzętu.

6. Abonent jest uprawniony do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu jest możliwa po wniesieniu dodatkowej opłaty zgodnie z Cennikiem, chyba że Umowa stanowi inaczej.

##### **§ 8**

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiający jego prawidłowe użytkowanie, co zostanie potwierdzone w Protokole Instalacji. Ryzyko utraty i uszkodzenia Sprzętu przechodzi na Abonenta z chwilą podpisania Protokołu Instalacji.

2. W szczególności Sprzęt Dostawcy usług może służyć do rozprowadzania sygnału w Lokalu w formie bezprzewodowej albo też do rozdzielania sygnału na więcej niż jedno Zakończenie Sieci. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, chyba że Strony postanowią inaczej w odrębnej umowie dotyczącej Sprzętu.

3. Dostawca usług jest uprawniony w każdy czasie do dokonania wymiany Sprzętu użytkowanego przez Abonenta na inny sprzęt tego rodzaju, w szczególności w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług lub innych

działań wynikających z zamierzeń Dostawcy usług, bez względu na to, czy wiązałyby się to z koniecznością dokonania zmiany ustawień Urządzenia końcowego przez Abonenta.

4. Abonent zobowiązuje się do:

- 1) niedokonywania jakichkolwiek zmian w Sprzęcie,
- 2) niedostępniania Sprzętu podmiotom trzecim,
- 3) używania Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi i wyłącznie w Lokalu,
- 4) niezwłocznego (nie później niż w czasie 24 godzin) powiadomienia Dostawcy usług o nieprawidłowym działaniu Sprzętu bądź o jego utracie lub uszkodzeniu,
- 5) udostępnienia Dostawcy usług Sprzętu w terminie wyznaczonym przez Dostawcę usług.

#### § 9

1. Abonent zobowiązuje się:

- 1) podłączać do Zakończenia Sieci tylko sprawne Urządzenia końcowe, które ponadto będą spełniały wymagania techniczne określone obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności wymagania dotyczące nominalnych wartości związanych z bezpieczeństwem użytkowania i współdziałania z innymi urządzeniami oraz dopuszczone do sprzedaży na rynku Unii Europejskiej,
- 2) odłączać Urządzenia końcowe oraz Sprzęt od zasilania energią elektryczną oraz od Zakończenia Sieci w czasie wyłączeń atmosferycznych,
- 3) w miarę możliwości, zgodnie z rekomendacją Dostawcy usług, podłączać Urządzenia końcowe do sieci energetycznej z uziemieniem oraz zabezpieczeniem przeciwprzepięciowym,
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) prawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta,
  - 2) za szkody w mieniu Abonenta lub podmiotów trzecich, powstałe na skutek a) niewykonania przez Abonenta zobowiązania, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) i 2) b) przepięć w instalacji elektrycznej. c) działania Siły Wyższej.

#### OPLATY, CENNIK I FAKTURY

##### § 10

1. Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług:

- 1) opłaty instalacyjnej za wykonanie Instalacji w wysokości określonej w Cenniku,
- 2) podwyższonej opłaty za wykonanie Instalacji w wysokości określonej według kosztorysu uprzednio zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy – w przypadku kiedy Instalacja byłaby związana z ponadprzeciętnymi nakładami (np. skomplikowana Instalacja w domu wolnostojącym lub biurach, duża odległość pomiędzy siecią a Zakończeniem Sieci),
- 3) opłaty za Aktywację w wysokości określonej w Cenniku,
- 4) opłat abonamentowych w wysokości określonej w Cenniku,
- 5) innych opłat w przypadkach i wysokościach określonych w Cenniku.
2. Aktualne wysokości opłat a także zasady ich naliczania określa Cennik.
3. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług (<http://www.piekary.net>) oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
4. W razie podwyższenia opłat (cen usług telekomunikacyjnych) Dostawca usług, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego, powiadamia o tym Abonentów na piśmie i podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług (<http://www.piekary.net>), jednocześnie informując go o prawie wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 5 poniżej.
5. Z powodu braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, poprzez złożenie, na co najmniej 14 dni przed dniem planowanego podwyższenia opłat, pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W razie skorzystania przez Abonenta z tego prawa Dostawcy usług nie przysługują roszczenia odszkodowawcze, z zastrzeżeniem § 24 ust. 2, tj. z zastrzeżeniem zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi.
6. Brak oświadczenia Abonenta, o którym mowa w ust. 5 uznaje się za akceptację podwyższenia opłat.

##### § 11

1. Opłata abonamentowa obejmuje:

- 1) stały dostęp do Sieci i sieci Internet,
- 2) korzystanie przez Abonenta z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
- 3) obsługę serwisową Abonenta, z wyłączeniem obsługi nieuzasadnionych wezwań serwisu oraz usług serwisowych urządzeń innych niż należących do Dostawcy usług lub urządzeń Dostawcy usług uszkodzonych z winy Abonenta.
2. Na wniosek Abonenta możliwa jest zmiana długości trwania Okresu Rozliczeniowego z miesięcznego na roczny i odwrotnie.

##### § 12

1. Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług wszelkich opłat określonych Cennikiem, Regulaminem i Umową w terminie 14 dni od dnia wystawienia Faktury.
2. Faktury wystawiane są w pierwszym dniu Okresu Rozliczeniowego lub niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia powodującego obowiązek uiszczenia opłaty.
3. Faktury w formie pisemnej są do dyspozycji Abonenta w BOK. Na wniosek Abonenta Faktury mogą być do niego przesyłane, przy czym jest to usługa dodatkowa świadczona za opłatą określoną w Cenniku.

4. Niezależnie od powyższego Faktury są także dostępne dla Abonenta w formie elektronicznych plików danych, po zalogowaniu się Abonenta na Konto EBOK. Abonent może dokonywać przeglądu, wydruku bądź kopiować Faktury udostępnione mu na Koncie EBOK.

5. W przypadku rozliczeń opłaty abonamentowej za niepełny Okres Rozliczeniowy nalicza się opłatę abonamentową dzienną – w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej miesięcznej za każdy pełny dzień świadczenia Usług.

6. Opłata abonamentowa oraz inne opłaty powinny być uiszczane przez Abonenta przelewem na rachunek bankowy wskazany w Fakturze lub na stronie internetowej Dostawcy usług (<http://www.piekary.net>) albo gotówką w BOK. W tytule przelewu Abonent powinien wskazać precyzyjnie dane pozwalające na identyfikację Abonenta i tytułu płatności przelewu, w szczególności imię i nazwisko Abonenta i Login.

7. Dniem dokonania zapłaty jest dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy usług lub dzień uiszczenia opłaty w BOK.

8. W przypadku opóźnienia w zapłacie którejkolwiek z opłat Dostawcy usług przysługują odsetki ustawowe.

#### ZAKRES USŁUG I KORZYSTANIE Z KONTA EBOK

##### § 13

1. Zakres Usług objętych Regulaminem obejmuje:

- 1) Usługi internetowe,
- 2) Usługi Telefonii Stacjonarnej,
2. Szczegółowe parametry Usług i związane z nimi opłaty określa Cennik.
3. Po zalogowaniu się do Konta EBOK, Abonent może:
  - 1) zgłosić problemy techniczne, w szczególności Awarię lub Usterkę,
  - 2) wystąpić z wnioskiem o zmianę parametrów świadczonych Usług, w szczególności o zwiększenie lub zmniejszenie poszczególnych prędkości przesyłu danych, w tym poprzez zmianę Pakietu Usług w odniesieniu do Usług internetowych,
  - 3) przeglądać Faktury i stan rozliczeń z Dostawcą usług,
  - 4) dokonywać zakupu jednostek czasu połączeń uprawniających do wykonywania połączeń głosowych przy pomocy Usług Telefonii Stacjonarnej,
  - 5) uzyskać informacje o zrealizowanych połączeniach głosowych (czasie ich trwania, kosztach itp.)
  - 6) sprawdzić pozostałą do wykorzystania ilość jednostek, o których mowa w pkt. 4).
4. Oświadczenia Abonenta, składane wobec Dostawcy usług za pośrednictwem Konta EBOK uważa się za złożone skutecznie z chwilą, gdy dotrą do Dostawcy usług.
5. Wyłącznie uprawnienie do korzystania z Konta EBOK przysługuje Abonentowi. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wykonanie czynności, o których mowa w ust. 3 przez osoby nieuprawnione do korzystania z Konta EBOK. Przyjmuje się, iż wszelkie czynności (w tym także wnioski składane w sprawie zmian Umowy lub zmian parametrów świadczonych Usług) dokonane za pomocą indywidualnego Konta EBOK zostały dokonane przez danego Abonenta.
6. Czynności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Konta EBOK będą przetwarzane w sposób automatyczny przez system informatyczny Dostawcy usług.
7. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności wobec Abonentów za nieprawidłowości w działaniu Usług oraz za utratę lub niekontrolowane zużycie lub zmniejszenie dostępnych jednostek dla realizacji połączeń głosowych w przypadku, kiedy Abonent udostępnił podmiotowi trzeciemu Login i Hasło lub taki podmiot poznał Login i Hasło w sposób niezawiniony przez Dostawcę usług.

#### USŁUGI INTERNETOWE

##### § 14

Świadczenie Usług internetowych polega na umożliwieniu transmisji danych w Sieci oraz dostępu do sieci Internet (w tym transmisji danych pomiędzy Siecią a siecią Internet) wraz z udogodnieniami towarzyszącymi określonymi w Cenniku.

##### § 15

1. Abonent nie może bez pisemnej zgody Dostawcy usług udostępniać Usług internetowych podmiotom trzecim, jak również świadczyć na ich podstawie i przy ich pomocy usług dostępu do Internetu na zasadach komercyjnych, konkurencyjnych w stosunku do Dostawcy usług.
2. W przypadku, gdy w wyniku działań Abonenta bądź osób trzecich niezwiązanych z Dostawcą usług korzystanie przez Abonenta z Usług okaże się niemożliwe, a w szczególności jeżeli Abonent, bez konsultacji z Dostawcą usług, dokona zmian w ustawieniach i konfiguracji Urządzenia końcowego bądź Sprzętu, przywrócenie stanu umożliwiającego ponowne korzystanie z Usług internetowych będzie dokonane wyłącznie na koszt Abonenta.

##### § 16

1. Abonent jest zobowiązany:

- 1) zapobiegać wprowadzaniu do Sieci i do Internetu wirusów oraz jakiegokolwiek złośliwego lub szkodliwego oprogramowania,
- 2) zwrócić Dostawcy usług udokumentowane koszty poniesione przez niego w celu usunięcia nieprawidłowości w działaniu Sieci (bądź Usług) wywołanych szkodliwym lub niedozwolonym działaniem bądź zaniechaniem Abonenta.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Dostawcy usług oraz podmiotom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych lub przy okazji takiego korzystania.
3. Abonentowi nie wolno:

- 1) rozpowszechniać treści zakazanych przepisami prawa (między innymi treści pedofilskich, rasistowskich i nazistowskich),
- 2) naruszać praw autorskich i praw własności intelektualnej jakichkolwiek podmiotów trzecich,
- 3) naruszać i zakłócać działania Sieci, innych sieci lub systemów komputerowych i telekomunikacyjnych,
- 4) podejmować działań mających na celu nieautoryzowany dostęp do sieci (Sieci), usług (Usług) i systemów komputerowych i telekomunikacyjnych, w tym także systemów bankowości elektronicznej (np. phishing),
- 5) rozpowszechniać oprogramowania złośliwego, szkodliwego lub wyludzającego dane,
- 6) rozsyłać w jakiegokolwiek formie niezamówionej informacji lub korespondencji o jakimkolwiek charakterze (spam).

4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia końcowego, utratę lub uszkodzenie danych z powodu instalacji Sprzętu oraz wprowadzania ustawień Sieci do Urządzenia końcowego, chyba że nastąpiło to z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług,
- 2) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji danych, nieprawidłową bądź powolną transmisją danych, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług internetowych, Awarią lub Usterką Sieci, chyba że nastąpiło to z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług,
- 3) prawidłową realizację płatności dokonywanych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (za pomocą karty kredytowej lub w inny sposób – np. bankowość elektroniczna),
- 4) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług,
- 5) jakiegokolwiek dane gromadzone i transmitowane przez Abonenta oraz rozpowszechniane przez niego treści.

5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Usług internetowych spowodowane przyczynami niezawinionymi i niezależnymi od Dostawcy usług, a w szczególności:

- 1) działaniem Siły Wyższej,
- 2) awariami sieci, systemów komputerowych i łączy innych dostawców usług, w tym także dostawców usług powszechnych,
- 3) awariami, wadami lub usterkami Urządzeń końcowych Abonenta, w tym oprogramowania komputerowego zainstalowanego na tych urządzeniach,
- 4) czynami niedozwolonymi osób trzecich.

#### **USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ**

##### **§17**

1. Świadczenie Usług Telefonii Stacjonarnej polega na umożliwieniu ustanawiania połączeń głosowych (telefonicznych) za pośrednictwem Sieci, pozwalających na dwukierunkową łączność głosową w Sieci oraz do innych sieci telekomunikacyjnych, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi określonymi w Cenniku.
2. Usługi Telefonii Stacjonarnej umożliwiają wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych z publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi (telefonia stacjonarna – połączenia lokalne, strefowe, międzystrefowe i międzynarodowe oraz komórkowe) oraz do użytkowników Sieci.
3. Dostawca usług oferuje Usługi Telefonii Stacjonarnej Abonentom w oparciu o infrastrukturę Sieci.
4. Dostawca usług dąży do zapewnienia możliwie najwyższej jakości transmisji głosowej z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z technicznych możliwości Sieci. W szczególności Usługi Telefonii Stacjonarnej mają charakter lokalny, co oznacza np., iż połączenia na telefony alarmowe (\*112) będą dokonywane zawsze do jednostek ratowniczych właściwych ze względu na lokalizację Sieci Dostawcy usług, a nie na bieżącą lokalizację Abonenta.

##### **§18**

1. Świadczenie przez Usług Telefonii Stacjonarnej na rzecz Abonentów odbywa się w oparciu o niniejszy Regulamin oraz Cennik.
2. Cennik określa rodzaje opłat za poszczególne Usługi Telefonii Stacjonarnej oraz udogodnienia towarzyszące jak również wysokość opłat abonamentowych ponoszonych przez Abonentów z tytułu korzystania z Usługi Telefonii Stacjonarnej.
3. Świadczenie Usługi Telefonii Stacjonarnej na rzecz Abonentów wymaga:

- 1) dokonania Instalacji w Lokalu,
- 2) dokonania zakupu jednostek czasu połączeń głosowych za pomocą Konta EBOK,
- 3) ponoszenia przez Abonenta miesięcznych opłat abonamentowych, zgodnie z Cennikiem.
4. Urządzeniem końcowym przystosowanym do korzystania z Usług Telefonii Stacjonarnej przyłączanym do Zakończenia Sieci w Lokalu jest:
  - 1) komputer wyposażony w odpowiednie oprogramowanie i odpowiednio skonfigurowany oraz posiadający pełny interfejs multimedialny (słuchawki, głośniki + mikrofon),
  - 2) telefon analogowy.
5. Dostawca usług określa szczegółowe wymagania techniczne, jakie powinny spełniać Urządzenia końcowe Abonentów, a w szczególności ich konfigurację

niezbędną do prawidłowego funkcjonowania Usługi Telefonii Stacjonarnej. Dokument określający wymaganą specyfikację techniczną Urządzenia końcowego Dostawca usług udostępnia na stronie <http://voip.piekary.net>.

##### **§19**

Dostawca usług przydziela Abonentom Usług Telefonii Stacjonarnej numer telefoniczny umożliwiający inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych z sieciami telefonicznymi oraz z innymi użytkownikami Sieci korzystającymi z Usług Telefonii Stacjonarnej.

##### **§20**

1. Opłaty za zainicjowane połączenia głosowego są automatycznie pobierane poprzez zmniejszanie puli jednostek czasu połączeń nabytych przez Abonenta od Dostawcy usług i zapisanych na Koncie EBOK Abonenta.
2. Nabycie jednostek czasu połączeń (doładowanie konta) odbywa się poprzez zakup kodów doładowujących o określonych wartościach i pozwalających na wykonanie określonego czasu połączeń głosowych. Doładowanie konta odbywa się niezwłocznie po wpisaniu przez Abonenta kodu doładowującego na stronie obsługi Konta EBOK pod adresem <http://voip.piekary.net>.
3. Zakupu kodów doładowujących można dokonać:
  - 1) za pomocą Konta EBOK,
  - 2) poprzez wpłatę w BOK.
4. Dokonując zakupu kodów doładowujących za pomocą Konta EBOK Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług stosownej opłaty, w wysokości wynikającej z Cennika. Faktura wystawiana jest niezwłocznie po dokonaniu zakupu i dostępna dla Abonenta w BOK oraz w formie elektronicznej na Koncie EBOK. Postanowienia § 12 ust. 1 stosuje się odpowiednio.
5. Zakupu kodów doładowujących można także dokonać w systemie przedpłaconym (prepaid).
6. Kwota z tytułu nabycia niewykorzystanych przez Abonenta w czasie trwania Umowy jednostek czasu połączeń, zgromadzonych na jego Koncie EBOK, nie podlega zwrotowi.

##### **§21**

1. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Usług Telefonii Stacjonarnej spowodowane niezawinionymi przez Dostawcę usług lub niezależnymi od niego przyczynami, a w szczególności:
  - 1) działaniem Siły Wyższej,
  - 2) awariami sieci, systemów komputerowych i łączy innych dostawców usług, w tym także dostawców usług powszechnych,
  - 3) awariami, wadami lub usterkami Urządzeń końcowych Abonenta, w tym oprogramowania komputerowego zainstalowanego na tych urządzeniach,
  - 4) czynami niedozwolonymi osób trzecich,
  - 5) wykorzystaniem jednostek czasu połączeń zgromadzonych na Koncie EBOK Abonenta przez podmioty trzecie (w tym także pozostające z Abonentem we wspólnym gospodarstwie domowym lub będące pracownikami lub współpracownikami Abonenta).
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną od niego obniżoną jakość transmisji wynikającą ze specyfikacji technicznej (warunków świadczenia) Usług Telefonii Stacjonarnej na danym terenie.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za potencjalne szkody i straty Abonenta powstałe w wyniku niezawinionego przez niego przerwania połączenia głosowego realizowanego w ramach Usług Telefonii Stacjonarnej lub braku możliwości jego zainicjowania lub odebrania.

##### **§22**

1. Dostawca usług zapewnia Abonentowi bezpłatną pomoc techniczną przy pierwszym skonfigurowaniu Urządzenia końcowego w stopniu niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usług Telefonii Stacjonarnej.
2. Ponadto Dostawca usług zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc serwisową (zgodnie z Cennikiem) jednakże zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia pomocy technicznej w przypadku, gdy Urządzenie końcowe nie posiada odpowiednich certyfikatów i atestów dopuszczających go do użytku na terenie Unii Europejskiej a także, gdy zainstalowano na nim oprogramowanie z naruszeniem praw autorskich osób trzecich (nielicencjonowane, nieoryginalne).

#### **ZMIANA REGULAMINU, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, PRZEDŁUŻENIE, ROZWIĄZANIE I WYGASNIĘCIE UMOWY ZMIANA ABONENTA**

##### **§ 23**

1. Regulamin jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług (<http://www.piekary.net>) oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
2. O każdej zmianie Regulaminu Dostawca usług, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, powiadamia Abonentów na piśmie i podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług (<http://www.piekary.net>), jednocześnie informując go o prawie wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 3 poniżej.
3. Z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, poprzez złożenie, na co najmniej 14 dni przed dniem ich wejścia w życie, pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W razie skorzystania przez Abonenta z tego prawa Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

4. Brak oświadczenia Abonenta, o którym mowa w ust. 3 uznaje się za akceptację zmian Regulaminu.

#### § 24

1. Każda ze stron jest uprawniona do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, a w przypadku zastosowania w Umowie Okresu Rozliczeniowego dłuższego niż miesiąc, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga zachowania formy pisemnej.

2. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary umownej w wysokości równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

#### § 25

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy, a w szczególności:

- 1) opóźnienia z płatnością wymagalnych należności Dostawcy usług przez okres dłuższy niż 21 dni licząc od terminu wymagalności świadczenia,
- 2) niedostępności przez Abonenta Lokalu w celu zainstalowania Zakończenia Sieni po dwukrotnie uzgodnionych z Dostawcą usług terminach,
- 3) naruszenia postanowień § 3 ust. 7 pkt 2) – 8), § 15 ust. 1, § 16 ust. 1 pkt 1) i 2) oraz § 16 ust. 3,
- 4) korzystania przez Abonenta z Loginu i Hasła, których nie uzyskał od Dostawcy usług,
- 5) używania Sprzętu niezgodnie z Regulaminem lub Umową, w szczególności narażenia go na zniszczenie lub udostępnienia go podmiotom trzecim,
- 6) wykorzystywania Sprzętu, który został oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony,
- 7) używania urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieni albo wykonywania jakichkolwiek czynności zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieni,
- 8) uniemożliwienia przedstawicielom Dostawcy usług wymiany Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie lub uniemożliwienia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu jego przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
- 9) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu.

2. Zawieszenie świadczenia Usług albo rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia wymagalnych należności Dostawcy usług.

3. Z dniem zawieszenia świadczenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia przez Dostawcę usług oraz naliczania opłat z tego tytułu.

4. Wznowienie świadczenia Usług następuje po zaprzestaniu stwierdzonych naruszeń postanowień Regulaminu lub Umowy, w szczególności po uregulowaniu przez Abonenta wszystkich wymagalnych należności łącznie z odsetkami ustawowymi.

5. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Dostawca usług ma prawo wezwać Abonenta do zwrotu Sprzętu, a Abonent jest zobowiązany dokonać jego zwrotu w terminie wyznaczonym przez Dostawcę usług, nie krótszym niż 3 dni.

6. Zawieszenie świadczenia Usług może także nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z zapłatą wymagalnych należności Dostawcy usług, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach promocyjnych lub którym przy zawieraniu Umowy przyznana została ulga. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić jeden raz w roku kalendarzowym na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin zawieszenia świadczenia Usług oraz termin wznowienia ich świadczenia. Zawieszenie świadczenia usług na wniosek Abonenta może rozpocząć się tylko z początkiem kolejnego Okresu Rozliczeniowego następującego po dacie złożenia wniosku o zawieszenie.

7. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta uzależnione jest od uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

#### § 26

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień § 27 ust. 1,
- 2) śmierci Abonenta,
- 3) wykreślenia Abonenta niebędącego Konsumentem z właściwego rejestru lub ewidencji,
- 4) niewpłacenia przez Abonenta Kaucji, o której mowa w § 6 ust. 4,
- 5) braku możliwości dokonania Instalacji (w tym także z powodu braku warunków technicznych) w terminie 30 dni od dnia zawarcia Umowy, tj. w przypadku, o którym mowa w § 4 ust. 10.

#### § 27

1. Jeżeli Abonent przynajmniej na jeden dzień przed końcem okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony nie złoży Dostawcy usług pisemnego oświadczenia o braku zamiaru kontynuowania Umowy to Umowa przekształca się w Umowę zawartą na czas nieokreślony.

2. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Sprzętu Dostawcy usług w BOK, nie później niż w terminie 5 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

3. W przypadku naruszenia postanowień ust. 2 Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu określając dodatkowy termin. W przypadku niezwrócenia Sprzętu Dostawcy usług w dodatkowo określonym terminie Dostawca usług, na wniosek Abonenta, za dodatkową opłatą określoną w Cenniku, może dokonać odbioru Sprzętu Dostawcy usług z Lokalu.

4. W razie naruszenia obowiązku zwrotu Sprzętu Dostawca usług może naliczyć karę umową w wysokości określonej w Cenniku.

#### § 28

1. Abonent nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy usług przekazać praw lub obowiązków wynikających z Umowy na podmiot trzeci.

2. Po uzyskaniu pisemnej zgody Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na podmiot posiadający tytuł prawny do Lokalu, spełniający wymogi określone w Regulaminie.

3. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest możliwe wyłącznie po uregulowaniu przez Abonenta wszystkich istniejących należności Dostawcy usług łącznie z ewentualnymi odsetkami ustawowymi.

4. Przeniesienie praw i obowiązków z Umowy potwierdzone zostanie w odrębny dokumencie podpisanym przez Abonenta, Dostawcę usług i podmiot przejmujący prawa i obowiązki Abonenta wynikające z Umowy.

#### ZAKRES USŁUGI SERWISOWEJ ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY

#### § 29

1. Dostawca usług świadczy Usługi z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.

2. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia Abonentowi:

- 1) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy Sieni i Zakończenia Sieni oraz sprawdzanie ich parametrów poprzez bieżące i cykliczne ich pomiary i eliminowanie zakłóceń,
- 2) usuwanie Usterek i Awarii,
- 3) możliwość obsługi poprzez BOK oraz korzystania z Konta EBOK,
- 4) uzyskiwanie informacji o Usługach,
- 5) pomoc w wyborze odpowiadających wymogom Abonanta parametrów Usług i Pakietów Usług,
- 6) bezpłatną pomoc techniczną przy pierwszym konfigurowaniu Urządzenia końcowego w stopniu niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usług Telefonii Stacjonarnej.

#### § 30

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody (szkodę rzeczyswą), jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług wyłącznie w zakresie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawnych oraz postanowień Regulaminu.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności:

- 1) za utracone przez Abonenta korzyści,
  - 2) za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły Wyższej, jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności,
  - 3) nieprawidłowe działanie lub wady Urządzeń końcowych,
  - 4) inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta albo osób, za które Abonent ponosi odpowiedzialność, jak również osób, za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.
3. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu na wniosek Abonenta, oraz za nieuzasadnione wezwanie serwisu Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach płatnych usług serwisowych.

#### § 31

1. Abonent może zgłaszać trudności i zakłócenia w korzystaniu z Usług oraz uzyskiwać wszelkie informacje na temat Usług w BOK, w EBOK lub kontaktując się z Dostawcą usług za pośrednictwem faksu, telefonu lub pocztą elektroniczną. Aktualne dane kontaktowe Dostawcy usług są dostępne na stronie internetowej <http://www.piekary.net>

2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia Abonentów. Jeżeli Usterka jest poważna i nie można jej usunąć w terminie 7 dni od dnia zgłoszenia Dostawca usług określi przewidywany termin jej usunięcia.

3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w ramach Gwarantowanego czasu usunięcia awarii liczonego od momentu otrzymania zgłoszenia przez Dostawcę usług. Jeżeli usunięcie Awarii w tym czasie nie jest możliwe Dostawca usług określi przewidywany termin jej usunięcia.

4. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do znajdującego się w Lokalu Sprzętu i Zakończenia Sieni w celu dokonywania ich przeglądów, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii.

5. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Usterka lub Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą Sprzętu Abonent jest zobowiązany dostarczyć go do BOK wyjaśniając objawy nieprawidłowego działania Sprzętu.

6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

- 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn niezależnych od Abonenta,
- 2) odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu lub jego uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu - za zapłatą:
  - a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
  - b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
7. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do BOK Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego albo protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi.
8. Za konsultacje techniczne i podłączenie oraz konfigurację Urządzeń końcowych dokonywane na wniosek Abonenta Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

### § 32

1. W przypadku Awarii trwającej przez czas dłuższy niż Gwarantowany czas usunięcia awarii (licząc od momentu otrzymania przez Dostawcę usług zgłoszenia Awarii), Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień trwania Awarii ponad Gwarantowany czas usunięcia awarii.
2. Do okresu, za który obniża się abonament nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, w szczególności leżących po stronie Abonenta (np. z powodu braku dostępu Dostawcy usług do Lokalu) lub spowodowanych działaniem Siły wyższej.
3. Obniżenie abonamentu następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 33.
4. Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 12 godzin w miesiącu kalendarzowym, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sieci lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy, a o każdej takiej planowanej przerwie w dostępności usług Dostawca z odpowiednim wyprzedzeniem informuje Abonentów (na stronie <http://www.piekary.net> lub pocztą elektroniczną).
5. Zgłoszenia Awarii lub Usterki należy dokonywać przy pomocy Konta EBOOK, pocztą elektroniczną, faksem, telefonicznie lub za pośrednictwem wiadomości SMS – zgodnie z danymi kontaktowymi zamieszczonymi na stronie internetowej <http://www.piekary.net>

### TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

#### § 33

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
  - 1) niedotrzymania, z winy Dostawcy usług, wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
  - 2) niedotrzymania, z winy Dostawcy usług, określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
  - 4) nieprawidłowego rozliczenia opłat z tytułu świadczonych Usług.
2. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty należności Dostawcy usług.
3. Reklamacje mogą być składane do BOK pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
4. Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wymaga potwierdzenia przez Dostawcę usług w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w BOK, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane lub od dnia wystawienia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
7. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko / nazwę oraz adres zamieszkania / siedziby zgłaszającego reklamację;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego Okresu Rozliczeniowego;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) adres Lokalu;
  - 5) przydzielony Abonentowi Login,
  - 6) datę złożenia zamówienia o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1),
  - 7) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2),
  - 8) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty,

- 9) numer konta bankowego zgłaszającego reklamację lub adres właściwy do wypłaty kwoty, o której mowa w § 32 ust. 1 lub wniosek o jej zaliczenie na poczet przyszłych opłat,
- 10) podpis zgłaszającego reklamację – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. Dostawca usług rozpatruje reklamacje i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wpływu udziela odpowiedzi w formie pisemnej.
10. Reklamujący ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub gdy reklamującym jest konsument, dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku niezapłacenia przez Dostawcę usług dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.
11. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
12. Reklamacja dotycząca złej pod względem technicznym jakości Usług, jest uznawana przez okresowe obniżenie opłaty abonamentowej w zależności od stwierdzonych zanizonych parametrów Usług.
13. Szczegółowe zasady reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

#### § 35

1. W trakcie trwania Umowy Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia wystąpienia tych danych. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Dostawcy usług o wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego jak również innych postępowań takich jak postępowanie egzekucyjne lub likwidacyjne, które mogłyby mieć wpływ na prawidłowe wykonanie postanowień Regulaminu lub Umowy przez Abonenta. Jeżeli Abonent nie poinformuje Dostawcy usług o zmianie dotychczasowego adresu, wszelką korespondencję przekazaną przez Dostawcę usług na ten adres uważa się za prawidłowo doręczoną.
2. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy lub jej części innym dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz wydanych na jego podstawie aktów wykonawczych.
4. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
5. Traci moc Regulamin Sieci PIEKARY.NET wprowadzony w życie w dniu 1 stycznia 2007r.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2009r.