

I. Wstęp oraz definicje.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet, przez Dostawcę usług – Fiberway sp. z o.o., ul. Jagiellońska 6, 32-005 Niepotomice, e-mail: bok@hash.net.pl, tel. +48 123 85 85 85, w ramach oferty pod nazwą handlową #HASH.
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 Usługi w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi lub korzystanie z niej na zmienionych warunkach;
 - 3) Awaria - techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usługi;
 - 4) Biuro Obsługi Klienta/ BOK - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje na stronie internetowej Dostawcy usług;
 - 5) Cennik - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone w ramach oferty pod nazwą handlową #HASH przez Dostawcę usług;
 - 6) Dostawca usług - Fiberway sp. z o.o. z siedzibą w Niepotomicach, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000396676, NIP: 6832076407, REGON: 122410479, kapitał zakładowy 24 000 zł, adres siedziby: ul. Jagiellońska 6, 32-005 Niepotomice, e-mail: bok@hash.net.pl, tel. +48 123 85 85 85;
 - 7) ID Klienta i Hasło - oznacza ciągi znaków nadane Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiające m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do Panelu Klienta;
 - 8) Instalacja - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usługi;
 - 9) Lokal - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usługi;
 - 10) Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonej Usługi;
 - 11) Opcja - wariant Usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku;
 - 12) Panel Klienta - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług pod adresem moj.hash.net.pl 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 ID Klienta i Hasła;
 - 13) 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 do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
 - 14) Rachunek - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługę. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem Panelu Klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
 - 15) Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 - 16) Regulamin promocji - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usługi przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługę;
 - 17) Sieć - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
 - 18) Siła wyższa - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne;
 - 19) Sprzęt - urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usługi przez Abonenta;
 - 20) 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 Usługi;
 - 21) Umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej lub elektronicznej za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie www.Dostawcy.uslug, jeśli Dostawca usług przewiduje i oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie;
 - 22) Urządzenie/a - komputer lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usługi, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Dostawcę usług Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usługi np. router, chyba że Dostawca usług bez przenoszenia ich własności udostępnia je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
 - 23) Usługa - Usługa telekomunikacyjna, polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu, świadczona za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
 - 24) Usługi Dodatkowe - usługi towarzyszące Usłudze, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług;
 - 25) Usterka - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z Usługi;
 - 26) Zakończenie Sieci - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usługi;
 - 27) Zamawiający - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

II. Postanowienia ogólne, Zakres Usług, Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe Opcje Usług.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz po dokonaniu Aktywacji świadczy na rzecz Abonenta Usługę. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług pakietów taryfowych, w jakich świadczona jest Usługa, określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta pakiety taryfowe określone są w treści Umowy.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminie promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy. Na wniosek Zamawiającego/ Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy, przesyłane są przez Dostawcę usług w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przestanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/ Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. 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.
6. W ramach świadczonych Usług Abonent otrzymuje ID Klienta i Hasło, które służą do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usługach, logowania się w Panelu Klienta.
7. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe Opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
 - 1) telefonicznie,
 - 2) pisemnie,
 - 3) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług,
 - 5) za pośrednictwem Panelu Klienta.
8. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych Opcji Usług lub Usług Dodatkowych.
9. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej Opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie, z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/ dezaktywację w Panelu Klienta.
10. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej Opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Opcji, których aktywacja/ dezaktywacja może nastąpić niezwłocznie po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).
11. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treści zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i będą Abonentowi przesyłane w pliku

III. Jakość i funkcjonalność Usług.

§ 3.

1. Wykonanie Instalacji i podłączenie Abonenta do Sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług (Aktywacja) nastąpi nie później niż w ciągu 15 (piętnastu) dni od wykonania przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub od podpisania Umowy, jeśli Abonent miał już wykonane przyłącze. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
2. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie zgodnym z wybranym pakietem określonym w Umowie. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 50 % deklarowanej w Umowie prędkości. Zwykle dostępna prędkość (przez co najmniej 80 % doby) stanowi 75 % prędkości deklarowanej. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej raz na dobę. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 10 Regulaminu. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://test.fiberway.pl> (należy wybierać Dostawcy usług znajdujący się w Niepotomicach) za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta. Pomiar należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu (tj. urządzenia końcowego dostarczonego przez Dostawcę usług) kablem Ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi), gdyż ograniczenia rozwiązania technicznego, jakość i standardy obsługiwane przez odbiornik, odległość odbiornika od nadajnika, zakłócenia sygnału radiowego mają ogromny wpływ na jakość pomiaru. 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.
3. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 1 h 37 min dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 1 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie 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.
4. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
5. Dostawca usług świadczy inne usługi niż Usługa wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwi równoczesne korzystanie ze wszystkich usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku

z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Umowie i w Regulaminie.

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

IV. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości, zabezpieczenie wiarygodności.

§ 4.

- Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej bądź elektronicznej, jeśli Dostawca usług oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.
- Umowa może zostać zawarta:
 - w Biurze Obsługi Klienta,
 - poza lokalem Dostawcy usług w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o *prawach konsumenta*,
 - na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
- Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o *prawach konsumenta*, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wystać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego 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.
- 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 odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku/ Regulaminie promocji.
- Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego Opcji i lokalizacji.
- Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
- 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.
- Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.

§ 5.

- 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:
 - nazwisko i imiona,
 - imiona rodziców,
 - miejsce i data urodzenia,
 - adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 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,
 - zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy,
 - adresu poczty elektronicznej.
- 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.
- Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
 - 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,
 - weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, wedle procedury określonej na jego stronie internetowej.
- Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe, 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. W takiej sytuacji Dostawcy usług przysługuje prawo żądania zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.
- Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy, chyba że Strony uzgodnią inaczej w Umowie.

V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu i Urządzeń.

§ 6.

- Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usług), do którego posiada Tytuł prawny. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas 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 Zdawczo-Odbiorczym*, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.

3. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) 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. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
8. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

§ 7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności).
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej innej niż światłowodowa powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia 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 zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Opłaty instalacyjne w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, płatne są w terminie 14 dni od dostarczenia Abonentowi Rachunku, który zostanie wystawiony w terminie 14 dni od Instalacji.
4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.

§ 9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 15. dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest świadczona.
3. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem Panelu Klienta lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymania faktur lub nie zażądał faktury w tym elektronicznej (e-faktura).
4. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

VII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.

§ 10.

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:
 - 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 2) 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;
 - 3) 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;
 - 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. W razie przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminowe uruchomienie Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
4. Zwrot (upust w opłacie) opłat lub odszkodowanie, 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.
5. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale *REKLAMACJE, POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE*.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 19¹, z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług:
 - 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.

VIII. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

§ 11.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usługi 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 Usługi poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
3. Korzystając z Usługi, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - 1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - 2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - 3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - 5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - 6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy,
 - 7) korzystanie z Usługi w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usługi.
4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
 - 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
 - 3) stosowanie do kont pocztowych, Panelu Klienta, 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 oraz zawieszenia świadczenia Usługi, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1-3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania Umowy określone są w Umowie.

IX. Usługa serwisowa

§ 12.

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:
 - 1) bieżąca naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - 2) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - 3) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
 - 4) rozpatrywanie reklamacji,

- 5) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem Panelu Klienta.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usługi oraz zaciągać informacji na temat Usługi:
 - 1) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
 - 2) z wykorzystaniem Panelu Klienta,
 - 3) osobiście w Biurze-Obstugi Klienta.
3. 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.
4. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym..
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie (3 dni) i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych 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:
 - 1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/ zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usługi niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

X. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne

§ 13.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usługi,
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy

usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi lub daty złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;

- 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację, jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6) Regulaminu, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 14.

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres,
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, tj. w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów

konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823),

- 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- 7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 15.

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 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 wystana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
4. Postużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi 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 wystana 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 wystana 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 postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne.

XI. Opłaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami.

§ 16.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o *prawach konsumenta*, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się 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 w przypadku odstąpienia od Umowy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

§ 17.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg 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. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cenniku.
2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.
3. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 4 Regulaminu.

§ 18.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie: <https://archiwum.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12886> oraz w załączniku do Umowy, tj. dokumencie pt. *Informacje dotyczące ochrony danych osobowych i transmisyjnych*.

§ 19.

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 internetowej 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 internetową 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 uprawnienia, o którym mowa w ust. 1-5 powyżej, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.

XII. Postanowienia końcowe.