

## REGULAMIN świadczenia usługi dostępu do Internetu

### I Definicje

#### §1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia Usług Internetowych przez firmę AB-Telkom. z siedzibą w Sosnowcu.

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają :

1. Abonent- podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy,
2. Abonament - prawo do korzystania z Usługi Operatora, w określonym Umową czasie, w zamian za określoną w Umowie kwotę pieniężną – Opłatę abonamentową, płatną z góry, w poszczególnych Okresach rozliczeniowych,
3. Aktywacja – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi
4. Biuro Obsługi Klienta/BOK- miejsce obsługiwanego Abonenta w lokalu przy ulicy Braci Mieroszewskich 42a w Sosnowcu.
5. Dostawca Usług – Firma AB-Telkom
6. Cennik- cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez AB-Telkom.
7. Lokal –budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
8. Siła wyższa – zdarzenie niezależne od Abonenta i AB-Telkom, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki,
9. Usługa- usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu, lub telewizji cyfrowej za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej AB-Telkom,
10. Usterka– techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej AB-Telkom, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi,
11. Awaria – nieplanowane przez Operatora i obejmujące swoim zasięgiem znaczną część Sieci zdarzenie, całkowicie uniemożliwiające korzystanie z Usługi lub znaczne ich pogorszenie, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń Operatora lub urządzeń innych Operatorów, z którymi Sieć jest powiązana, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością prowadzenia prac zakreślonych Regulaminem oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej.
12. Cennik – Cennik Usług telekomunikacyjnych – zestawienie opłat za Usługi, Usługi dodatkowe,
13. Data Aktywacji Usługi – data lub data i godzina rozpoczęcia świadczenia Usług(i) na rzecz Abonenta.
14. Faktura - Faktura VAT – dokument księgowy, na podstawie którego Abonent zobowiązany jest, zgodnie z Umową, do uiszczania Opłat za Usługi. Faktura wystawiana jest wyłącznie Abonentowi wskazanemu w Umowie,
15. Instalacja – czynności techniczne mające na celu wykonanie i Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu Operatora w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci,
16. Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w dyspozycji Abonenta, na podstawie Tytułu prawnego do Lokalu, w którym świadczona jest lub będzie Usługa,
17. Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora w Fakturze, z wyjątkiem pierwszego Okresu rozliczeniowego liczonego od daty zawarcia Umowy lub/i Aktywacji Usługi do ostatniego dnia kończącego pierwszy Okres rozliczeniowy. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej Operator w rozliczeniach z Abonentem stosuje miesięczny okres rozliczeniowy - okres rozliczeniowy liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca,
18. Okres zobowiązania – okres wyrażany w miesiącach, zakreślający czas obowiązywania Umowy zawartej w ramach promocji lub/i na czas oznaczony lub jeden Okres rozliczeniowy dla Umów zawartych na czas nieoznaczony. Do Okresu zobowiązania nie wlicza się miesiąca – Okresu rozliczeniowego, w którym aktywowano Usługę lub Abonent nie wniósł Opłaty Abonamentowej w pełnej wysokości wynikającej z Umowy,
19. Opłata - szczegółowo zakreślone w Umowie, należne Operatorowi świadczenia pieniężne, za wykonanie na rzecz Abonenta Usług, w szczególności opłaty jednorazowe, opłaty Abonamentowe oraz opłaty dodatkowe,
20. Opłata jednorazowa – opłata należna Operatorowi za jednorazowe czynności wykonane przez Operatora na rzecz Abonenta, w szczególności opłaty za: wykonanie zakończenia Sieci lub/i Aktywacji Usług(i), lub/i przekazanie Sprzętu Operatora lub/i inne czynności zakreślone Umową,
21. Opłata Abonamentowa – opłata należna Operatorowi za korzystanie przez Abonenta z Usługi, w każdym okresie rozliczeniowym, obejmująca: dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatora, Podstawową obsługę serwisową, oraz korzystanie z Usług przypisanych do danej Opłaty Abonamentowej. Opłata Abonamentowa nie obejmuje dodatkowo płatnych Serwisów lub/i Usług telekomunikacyjnych w tym Serwisów lub/i Usług telekomunikacyjnych udostępnionych w ramach promocji oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań. Opłata Abonamentowa nie obejmuje innych opłat, do których wnoszenia Abonent jest zobowiązany Umową lub przepisami prawa,
22. Opłata za używanie Sprzętu Operatora - opłata zawarta w Opłacie Abonamentowej lub opłata zakreślona Cennikiem lub opłata regresywna za bezumowne używanie Sprzętu Operatora zakreślona Cennikiem,
23. Protokół Przekazania Sprzętu – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora,
24. Protokół Zwrotu Sprzętu - dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora,
25. UKE – Urząd Komunikacji Elektronicznej – organ Państwowy wskazany w PT, regulator rynku telekomunikacyjnego na terenie RP,

26. Ulga – Rabat udzielony Abonentowi przy Operatora przy podpisaniu Umowy ulga stanowi kwotę będącą iloczynem miesiący, na ile została zawarta Umowa na czas oznaczony oraz różnicy pomiędzy ceną Usługi w przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, a kwotą, którą Abonent zobowiązany byłby uiścić, gdyby korzystał z Usługi na podstawie Umowy zawartej na czas nieoznaczony.
27. Usługi telekomunikacyjne – działalność gospodarcza polegająca na zapewnieniu przekazu informacji za pomocą Sieci,
28. Zakończenie Sieci – instalacja abonencka, zawierająca zespół urządzeń i kabli zakończonych gniazdem, zainstalowanym w Lokalu Abonenta, umożliwiającą przyłączenie Lokalu do Sieci i świadczenie Usług na rzecz Abonenta oraz jeżeli Usługa tego wymaga Sprzęt Operatora. Operator może odmówić wykonania zakończenia Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego podmiotu, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

## **II Zakres i warunki świadczenia Usługi**

### **§2**

Firma AB-Telkom zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie, Cenniku lub odpowiednich regulaminach lub cennikach promocji lub ofert okresowych, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania. Usługi będą świadczone w Lokalu Abonenta, o ile będą istniały w nim możliwości techniczne. Informacja o istnieniu możliwości technicznych koniecznych do świadczenia Usługi będzie weryfikowana przez służby techniczne AB-Telkom.

1. Na danym łączu usługi, są świadczone tylko jednemu podmiotowi.
2. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, AB-Telkom prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom .
3. Z uwagi na charakter świadczenia usług (usługi internetowe) oraz ograniczenia techniczne Dostawca Usług AB-Telkom nie zapewnia Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe
4. Dostawca Usług świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych, organizacyjnych i prawnych i od tych możliwości Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy.
5. Dostawca Usług świadczy Usługi odpłatnie, wyłącznie na podstawie Umowy.
6. Dostawca Usług wskazuje w Specyfikacji Usług dane odpowiedzialne za relacje pomiędzy Klientem lub Abonentem a Dostawcą Usług oraz udostępnia adresy e-mail, numery telefonów BOK oraz pogotowia technicznego (alarmowego) czynnego przez 7 dni w tygodniu w godzinach 9.00-22.00.
7. BOK realizuje obsługę Klientów lub Abonentów, a dotyczy to w szczególności:
  - a) udzielania informacji dotyczących Oferty, w tym zakresu i funkcjonowania Usługi w Sieci,
  - b) zawierania Umów lub sporządzania ewentualnych aneksów do Umów,
  - c) przyjmowania zgłoszeń o Usterkach lub Awariach - prowadzenie rejestru zgłoszeń,
  - d) przyjmowania reklamacji dotyczących jakości Usługi lub wysokości naliczonych opłat – prowadzenie rejestrów reklamacji,
  - e) dokonywania zmian dotyczących Abonentów, a szczególności zmian danych osobowych Abonenta,
  - f) wydawania duplikatów Faktur VAT
  - g) obsługi serwisowej Abonentów.

## **III Zobowiązania Abonenta**

### **§3**

Abonent zobowiązany jest:

1. niezwłocznie powiadomić AB-Telkom o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach, lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi,
2. nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych, będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody, nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem,
3. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
4. nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową AB-Telkom lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów AB-Telkom, służących udostępnieniu monitorowaniu Usługi oraz urządzeń i łączy AB-Telkom, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
5. niezwłocznie zastosować się do rekomendowanych przez AB-Telkom działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług,
6. separować własną sieć od sieci AB-Telkom za pomocą routera,
7. przestrzegać przepisów prawa, warunków umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym, przy wykorzystaniu Usługi.
8. w przypadku udostępnienia urządzeń przez AB-Telkom, po zakończeniu lub rozwiązaniu Umowy, niezależnie od przyczyn takiego zakończenia lub rozwiązania, Abonent zobowiązany będzie do zwrotu takich urządzeń (na własny koszt i ryzyko, o ile nie są one odbierane przez AB-Telkom) w stanie nie gorszym niż wynikałoby to z normalnego użytkowania.

#### §4

1. AB-Telkom ma prawo do zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia § 3 pkt 2) – 6) lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę, przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy. Powyższe nie narusza prawa AB-Telkom do rozwiązania Umowy, zgodnie z postanowieniami Umowy.
2. Przed zawieszeniem świadczenia Usługi, AB-Telkom wzywa Abonent do usunięcia przyczyn zawieszenia świadczenia Usługi.
3. W trakcie zawieszenia świadczenia (z wyżej wymienionych przyczyn) Usługi AB-Telkom nie pobiera opłat.
4. Wznowienie świadczenia Usługi przez AB-Telkom, po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w § 4 ust. 1 lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.

#### IV Tryb i warunki zawierania ,dokonywania zmian umowy, rozwiązanie umowy

#### §5

1. Umowa może być zawarta przez Abonenta w siedzibie firmy AB-Telkom. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej. Dostawca usług uzależnia zawarcie umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
2. Umowa Abonencka może być zawarta z Abonentem posiadającym tytuł prawny do Lokalu. Abonent zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu. W przypadku braku w/w dokumentu do zawarcia Umowy Abonenckiej wymaga się pisemnej zgody odpowiednio właściciela na Instalację Usługi Sprzętu.
3. AB-Telkom może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
  - a) braku możliwości technicznych warunków
  - b) negatywnej oceny wiarygodności klienta
  - c) jeżeli Zamawiający nie posiada Tytułu prawnego do Lokalu.
  - d) jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi albo budzącymi wątpliwości, co do ich autentyczności.
  - e) jeżeli Zamawiający będący osobą fizyczną nie podał i nie udokumentował następujących danych: nazwisk i imion adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest inny niż miejsce zamieszkania, numeru ewidencyjnego PESEL Klienta, nazwy, numeru lub serii dokumentu poświadczającego tożsamość a w przypadku cudzoziemca nie będącego obywatelem państwa członkowskiego lub Konfederacji Szwajcarskiej numeru paszportu lub karty pobytu.
  - f) gdy na danym łączu świadczone są usługi na rzecz innego podmiotu
  - g) W przypadku negatywnej oceny przyszłego Abonent AB-Telkom może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonent i ma prawo żądać zabezpieczenia w postaci złożonej kaucji.
4. W imieniu AB-Telkom Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
5. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać oświadczenie woli z nią związaną osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia umowy winno być udzielone pisemnie.
6. W trakcie obowiązywania umowy Abonent może dokonać zmiany warunków umowy w zakresie rodzaju świadczonych mu usług, okresu na jaki została zawarta umowa, w tym minimalnego okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wybranego pakietu , drogą elektroniczną za pomocą wskazanego przez Abonenta przy zawieraniu umowy adresu poczty elektronicznej o ile nie ma zaległości w płatnościach wobec AB-Telkom i o ile nie korzysta z umowy promocyjnej.
7. Poprzez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi określonej Umową, zgodnie z Regulaminem oraz innymi dokumentami stanowiącymi integralną część Umowy, zaś Klient stający się z chwilą zawarcia Umowy Abonentem zobowiązuje się do przestrzegania postawień Umowy, Regulaminu oraz innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy, w tym do wnoszenia Opłat zgodnie z Umową.
8. Regulamin wraz z Ofertą, zawierającą Cennik, jest przedstawiony Zamawiającemu, przed zawarciem Umowy, a ponadto dostępny jest dla Klientów w siedzibie Operatora w BOK lub na stronie Dostawcy Usług.
9. 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.
10. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków umowy w sposób określony w ust. 6, AB-Telkom utrwała oświadczenie Abonenta złożone w tym przepisie i przechowuje je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach oraz na żądanie Abonenta umożliwia Abonentowi zapoznanie się z treścią tego oświadczenia w powyższym okresie. Ponadto AB-Telkom potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian w życie drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia za pomocą środków porozumiewania się na odległość, o których mowa powyżej lub na żądanie Abonenta, AB-Telkom dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. AB-Telkom dostarcza Abonentowi potwierdzenie w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany przez Abonenta. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w ten sposób zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania od AB-Telkom potwierdzenia, o którym mowa powyżej.

11. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany, jeżeli AB-Telkom, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami.
12. AB-Telkom może dokonać zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług, będącym jej integralną częścią, pisemnie lub jeśli Abonent zgłosi takie żądanie pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem BOK. W takim przypadku AB-Telkom doręczy Abonentowi w jednym ze sposobów określonych powyżej treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy - do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez AB-Telkom proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg jeśli umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
13. AB-Telkom może dokonać zmiany Cennika, będącego integralną częścią umowy pisemnie lub jeśli Abonent zgłosi takie żądanie pocztą elektroniczną bądź z pośrednictwem BOK. W takim przypadku AB-Telkom poda dodatkowo do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy - do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen także o braku możliwości żądania przez AB-Telkom proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
14. Abonent zawierając umowę na czas określony otrzymuje określone ulgi w opłatach instalacyjnych oraz abonamentowych przysługujących od dnia zawarcia umowy, przy czym warunkiem skorzystania z ulg jest obowiązywanie umowy przez okres na jaki została ona zawarta. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez AB-Telkom z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki umowa związana z przyznaniem ulgi Abonentowi została zawarta, AB-Telkom przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług.
15. Umowa zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony.
16. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia umowy na czas nieokreślony powinno zostać dokonane na piśmie oraz dostarczone AB-Telkom w terminie wskazanym w ust. 15 na adres siedziby AB-Telkom lub BOK.
17. Abonent może złożyć wniosek o przedłużenie okresu obowiązywania umowy lub o przekształcenie umowy zawartej na czas nieokreślony w umowę na czas określony wedle wybranej opcji ogólnej lub promocyjnej dostępnej dla jego lokalizacji, o ile nie posiada zaległości płatniczych wobec AB-Telkom z tytułu świadczonych mu usług.
18. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu.
19. AB-Telkom może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszenia:
  - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
  - b) używa sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z umową lub jej załącznikami, w szczególności
    - i. naraża na zniszczenie ten sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej
    - ii. przeróbki sprzętu lub zakończenia sieci,
  - c) korzysta z usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych,
  - d) udostępnił usługi poza lokal,
  - e) używa jakichkolwiek urządzeń lub programów zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej AB-Telkom,
  - f) uniemożliwia przedstawicielom AB-Telkom wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci jak również usunięcia usterki albo awarii,
  - g) utraci tytuł prawny do lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w lokalu osoby, która taki tytuł posiada.

20. Abonent ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w następującym przypadku: nierozpoczęcia świadczenia usługi przez Dostawcę usług w terminie 30 dni od dnia wskazanego w umowie jako dzień rozpoczęcia świadczenia usługi, w przypadku nie świadczenia usługi przez Dostawcę usług przez okres kolejnych 30 dni, w razie wszczęcia wobec Dostawcy usług postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego
21. W ciągu 7 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania, odstąpienia od Umowy lub zmiany sposobu świadczenia Usługi, Abonent zobowiązany jest do zwrotu urządzeń oddanych mu do używania. Urządzenia te Abonent zobowiązany jest dostarczyć wraz z kompletnym wyposażeniem do Biura Obsługi Klienta.
22. Dostawca Usług może określić w Cenniku odpowiednią Oplatę Jednorazową za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.
23. W przypadku nie zwrócenia urządzeń oddanych Abonentowi do używania w terminie wskazanym w regulaminie, Abonent obciążony zostanie opłatą określoną w Cenniku. Jeśli w chwili zwrotu urządzeń oddanych Abonentowi do używania w ramach Umowy, urządzenia te znajdują się będą w stanie niekompletnym lub uszkodzonym wówczas Abonent będzie zobowiązany do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez uiszczenie opłat wskazanych w Cenniku.
24. Oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu umowy powinny zostać pod rygorem nieważności dokonane na piśmie oraz być dostarczone AB-Telkom na adres siedziby lub BOK.
25. Rozpoczęcie świadczenia Usługi – aktywacja Usługi nastąpi w terminie określonym w Umowie, Umowa obowiązuje od dnia jej podpisania, chyba że co innego wynika z Umowy lub innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy.
26. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, jeśli Operator wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia Opłaty jednorazowej określonej Cennikiem.

## **V Zasady przyłączenia Lokalu do sieci, korzystania ze sprzętu i urządzeń końcowych**

### **§6**

1. Dostawca Usług, o ile zachodzi taka konieczność, w celu stworzenia możliwości technicznych świadczenia Usługi, w Lokalu Zamawiającego, dokona instalacji Zakończenia Sieci, zgodnie z technologią stosowaną przez Dostawcę Usług, na co Zamawiający wyraża zgodę.
2. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Zamawiający uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci, które wykonane zostanie w terminie do 14 dni od daty zawarcia Umowy.
3. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usługi. Kable zostaną poprowadzone najkrótszą drogą do zakończenia Sieci. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu. Podczas instalacji w lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
4. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Dostawcę usług.
5. Potwierdzeniem zainstalowania, wydania Sprzętu Abonentowi bez jawnych uszkodzeń i wad w chwili odbioru jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez nią pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
6. Jeżeli umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego zakończenia Sieci. Instalacja kolejnego zakończenia Sieci w danym lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
7. Sprzęt zainstalowany w lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
8. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub oznakowaniem) Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie urządzeń końcowych używanych przez Abonenta. Abonent jest zobowiązany do używania sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem.
9. Dostawca Usług dokonuje konfiguracji Sprzętu Dostawcy Usług lub innych urządzeń, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia – Aktywacji Usługi. Abonent, podpisując Umowę, wyraża zgodę na dokonanie przez Dostawcę Usług konfiguracji
10. Dzień Aktywacji Usługi - stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.
11. Zasilanie prądem sprzętu Urządzenia Końcowego odbywa się na koszt Abonenta.
12. Sprzęt oraz usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
13. Dostawca usługi zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych urządzenia końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego, nie ponosi on odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się do jego zaleceń .

14. Dostawca usług może wymienić sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usługi przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług, po dokonanej przez Dostawcę usług wymianie sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług. W takim przypadku Abonentowi przysługuje w terminie 30 dni od daty wymiany sprzęt przez Dostawcę, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia oraz bez roszczenia ze strony Dostawcy usług
15. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora w terminie 48 godzin o stwierdzeniu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia zakończenia Sieci lub Urządzeń. Wymiana lub wydanie w zamian za utracony Sprzęt Dostawcy Usług kolejnego Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do BOK wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Sprzętu Dostawcy Usług, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży.
16. Naprawa, wymiana lub wydanie w zamian za utracony Sprzęt Dostawcy Usług następuje:
  - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia w trakcie eksploatacji ukrytych wad w Sprzęcie Dostawcy Usług,
  - b) odpłatnie w przypadku utraty, wymiany lub naprawy uszkodzeń (o ile uszkodzenia nie dają się usunąć) Sprzętu Dostawcy Usług będących następstwem używania Sprzętu Dostawcy Usług niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem.
17. Koszty, o których mowa w /w punkcie niniejszego paragrafu określa Cennik w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.
18. Za nieprawidłowe używanie zakończenia sieci uważa się:
  - a) samowolne, bez zgody Dostawcy Usług, przeniesienie zakończenia Sieci lub wykonanie dodatkowego zakończenia Sieci,
  - b) samowolne, bez zgody Dostawcy Usług, dokonywanie napraw lub modernizacji zakończenia sieci lub innego Sprzętu Dostawcy Usług
  - c) jakiegokolwiek działania Abonenta, które wykraczałyby poza prawidłową eksploatację zakończenia Sieci lub innego Sprzętu Dostawcy Usług,
  - d) niepowiadomienie Dostawcy Usług o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniu Sprzętu Dostawcy Usług

## **VI Odpowiedzialność**

### **§7**

Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie wskazanym w Umowie lub Specyfikacji usług za każdy dzień przekroczenia tego terminu, do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi albo wygaśnięcia Umowy, jeżeli nierozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie AB-Telkom, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.

Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z przyczyn leżących po stronie AB-Telkom, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.

1. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
2. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
3. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
4. Zwrot opłat (upust w opłacie) lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, przekazem pocztowym na adres wskazany w reklamacji, w gotówce za potwierdzeniem, lub w Biurze Obsługi Klienta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług. 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. Polubowne sposoby rozwiązywania sporów.

### **§8**

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa pracy w sieci, w związku ze świadczoną Usługą, AB-Telkom podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
2. AB-Telkom zapewnia należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń, sieci oraz zbiorów danych, przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
3. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, AB-Telkom jest uprawniona podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności AB-Telkom uprawniony jest do:
  - a) informowania i ostrzegania Abonentów o bezpośrednich zagrożeniach,
  - b) Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

- c) Zabronione są następujące zachowania:
    - i. naruszenie praw własności intelektualnej osób trzecich
    - ii. rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa np. (pornografia, rasistowskie)
    - iii. dokonywanie zmian, usuwań zapisów osób trzecich bez ich zgody
    - iv. prowadzeniu działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przełamaniu zabezpieczeń
    - v. korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych
  - d) Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych w Umowie, Regulaminie i Warunkami Właściwego Użytkownika, jest zobowiązany do zwrotu kosztów Dostawcy usług w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych
4. AB-Telkom ma prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczenia Usługi, w przypadkach gdy urządzenia Abonenta stwarzają zagrożenia dla innych użytkowników sieci Internet przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego z nim kontaktu.

## §9

1. AB-Telkom nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
  - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta, przed ingerencją osób trzecich,
  - c) szkody poniesione przez Abonenta, w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi ,
2. strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu działania siły wyższej, wadliwe działanie Usługi lub przerwę w świadczeniu Usługi, jeżeli są one skutkiem uszkodzonych urządzeń Abonenta lub urządzeń dostępowych będących własnością AB-Telkom i oddanych w użytkowanie Abonenta które w wyniku stwierdzenia uszkodzenia nie zostały dostarczone do BOK celem ich naprawy lub wymiany, niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu; 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; nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu.

## VII Ochrona danych osobowych Abonenta oraz tajemnica telekomunikacyjna

### §10

1. Zawierając Umowę Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie w związku ze świadczoną Usługą, oprócz danych określonych w art. 161 ust. 2 ustawy z 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne, następujących swoich danych osobowych: numeru telefonu, adresu email, ewentualnie numeru rachunku bankowego. Dostawca Usług informuje, iż dane osobowe Abonenta, wskazane w Umowie, przetwarzane są przez Dostawę Usług zgodnie z postanowieniami art. 23 ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy to świadczonych Abonentowi Usług, dla celów marketingu bezpośredniego Usług własnych (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach i usługach) oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Każdy Abonent ma prawo wglądu i poprawienia własnych danych osobowych w bazie danych Dostawcy Usług w lokalu BOK. W przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4. i 5. ustawy o ochronie danych osobowych Abonent ma prawo pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych ze względu na jego szczególną sytuację oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazywania jego danych innemu administratorowi danych.
3. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niezapłacenia Faktur VAT.
4. Dostawca Usług informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
  - a) dane osobowe Abonentów oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną,
  - b) dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych lub obsługi klienta,
  - c) informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego

połączenia.

5. Dostawca Usług informuje Abonenta, iż dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług lub/i rozliczeń operatorskich lub/i na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa przetwarzane będą dane transmisyjne obejmujące dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywołwanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia.
6. Dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych przepisami prawa.
7. Dostawca Usług za zgodą Abonenta może przysyłać Abonentowi materiały reklamowe, oferty i inne informacje od podmiotów współpracujących z Operatorem.

## **VIII Usługi, jakość i funkcjonalność Usług**

### **§11**

1. Usługi z Oferty Dostawcy Usług dostępne są wyłącznie w Obszarze działania Sieci Dostawcy Usług
2. Operator oferuje następujące Usługi:
  - a) usługi dostępu do sieci Internet,
  - b) oraz usługi dodatkowe powiązanie z tymi usługami.
3. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta, w tym Pakiety szczegółowo określa Umowa wraz z dokumentami stanowiącymi jej integralną część.
4. W przypadku wprowadzenia Usług nie objętych niniejszym Regulaminem, Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość określenia warunków ich świadczenia w odrębnych Regulaminach lub/i Warunkach technicznych.
5. Dostawca Usług świadczy Usługi siedem dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę z wyjątkiem przerw technicznych i konserwacji, które nie mogą stanowić więcej niż 3% czasu pracy Sieci w trakcie poszczególnego okresu rozliczeniowego.
6. Dostawca Usług oświadcza, iż odpowiada za jakość doprowadzonego sygnału do zakończenia Sieci zainstalowanego przez siebie.
7. Usługi są świadczone zgodnie z daną Usługą lub wybranego przez Abonenta planu taryfowego, pakietu i wedle minimalnych transferów, określonych i gwarantowanych w Regulaminie, Umowie i Cenniku. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych Internetu wynosi 50% wartości wskazanej w planie taryfowym w obu kierunkach tj. do Abonenta jak i do Internetu. Prędkości mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie Dostawcy usług.
8. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Serwisów.
9. Dostawca Usług świadczy usługę stacjonarnego dostępu do sieci Internet, zwanej dalej Usługą Internetową, o parametrach transmisyjnych zgodnych z Pakietem zakreślonym w Umowie.
10. Dostawca Usług zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, w granicach normalnego ryzyka, do zapewnienia poufności i ochrony danych osobowych Abonenta, zachowania tajemnicy korespondencji oraz zapewnienia bezpieczeństwa w Sieci Dostawcy Usług, w tym do zabezpieczenia serwerów przed dostępem osób nieupoważnionych.
11. Dostawca Usług może zastosować na swoich serwerach:
  - a) oprogramowanie pozwalające na odrzucanie wiadomości pocztowych zawierających wirusy lub robaki internetowe lub usuwanie z wiadomości pocztowych załączników je zawierających,
  - b) oprogramowanie odrzucające wiadomości pocztowe uznane przez wiarygodne serwery RBL [Realtime Blackhole List] jako spam. Jeżeli wiarygodne serwery RBL zakwalifikują wiadomość pocztową jako spam, Abonent nie ma prawa dochodzić w stosunku do Dostawcy Usług żadnych roszczeń z tytułu nieotrzymania takiej wiadomości.
12. Dostawca Usług zaleca by Abonent we własnym zakresie i na własne ryzyko dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet zagrożeniami, takimi jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania, stałej jego aktualizacji, okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci komputera jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich posiadanych danych lub uzyskanych z sieci Internet lub innych źródeł.
13. Dostawca Usług nie dostarcza żadnego systemu bezpieczeństwa do komputera Abonenta i nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie systemu bezpieczeństwa w komputerze Abonenta. Abonent nie będzie dochodzić od Dostawcy Usług żadnych roszczeń odszkodowawczych (w tym regresowych) związanych z naruszeniem systemu bezpieczeństwa w komputerze Abonenta.
14. Dostawca Usług nie sprawuje kontroli nad treścią informacji, zawartością danych lub oprogramowania udostępnionego lub przesyłanego w sieci Internet, z wyłączeniem kontroli przewidzianej niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa obowiązującymi na terenie RP. W związku z tym Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treści i przydatność: informacji, zawartość danych lub oprogramowania, ściąganych, publikowanych, rozpowszechnianych, przesyłanych, przechowywanych lub używanych przez Abonenta.
15. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi poczty elektronicznej lub publikacji danych na stronie www Abonenta,
  - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet u innych podmiotów niż Dostawca Usług,



- c) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
  - d) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów, niebędących Konsumentami, w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych,
  - e) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę danych lub uszkodzenia komputera czy routera.
16. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
- a) umyślne lub nieumyślne rozpowszechnianie Spamów lub/i wirusów lub/i robaków internetowych lub/i podejmowanie innych działań mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci lub/i użytkowników Sieci lub/i sieci Internet bądź innych działań uniemożliwiających udostępnianie przez Dostawcę Usług Usług Internetowych,
  - b) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - c) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np.: o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich,
  - d) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
  - e) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - f) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej.
17. W sytuacji szczególnej, o której mowa w ust.16 niniejszego paragrafu, Dostawca Usług może niezwłocznie zawiesić świadczenie Usługi Internetowej, a następnie wezwać Abonenta do zaprzestania powyższych działań. W przypadku niezastosowania się przez Abonenta do wezwania, Dostawca Usług uprawniony będzie do rozwiązania Umowy zgodnie z jej postanowieniami.
18. Dostawca Usług, w ramach możliwości pomoże , w obrębie Lokalu i w każdym czasie trwania Umowy, umożliwić Abonentom korzystanie z bezprzewodowego dostępu do sieci Internet w oparciu o router z interfejsem WiFi.
19. Dostawca Usług informuje, że router z interfejsem WiFi pracuje w paśmie zwolnionym od zezwoleń, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe: piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne urządzenia wykorzystujące fale elektromagnetyczne. Oznacza to, że parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym, na co Abonent wyraża zgodę. W związku z tym Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za utraty połączenia, straty pakietów, obniżenia przepustowości i inne utrudnienia związane z działaniem routera.

## **IX Opłaty, okres rozliczeń, sposoby płatności**

### **§12**

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat.
2. AB-Telkom wystawia dokumenty rozliczeniowe za każdy okres rozliczeniowy, Abonament jest płatny z góry.
3. Okresem rozliczeniowym, będącym podstawą do rozliczenia należności za Usługę Abonenta wobec AB-Telkom, jest jeden miesiąc kalendarzowy. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na dokumencie rozliczeniowym.
4. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym, Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.
5. Abonent może zamówić dokument rozliczeniowy w formie elektronicznej. Dokumenty rozliczeniowe w formie elektronicznej są przesyłane, zgodnie z wyborem Abonenta, na wskazany adres poczty elektronicznej .
6. Termin płatności jest wskazany na w dokumencie rozliczeniowym.
7. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek AB-Telkom.
8. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat, AB-Telkom nalicza odsetki ustawowe.
9. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawionym dokumentem rozliczeniowym na numer konta bankowego, podany w dokumencie rozliczeniowym, którego dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój numer ewidencyjny, określony na dokumencie rozliczeniowym oraz podać numer dokumentu, za który

następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych dokumentów rozliczeniowych wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty, zostanie ona zwrócona przez AB-Telkom do banku, który zrealizował wpłatę.

10. W przypadku nieotrzymania dokumentu rozliczeniowego za okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w BOK.

## **X Obsługa Serwisowa**

### **§13**

1. W ramach obsługi serwisowej, AB-Telkom zapewnia Abonentowi :
  - a) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łączy oraz sprawdzanie parametrów łączy poprzez bieżący monitoring sieci
  - b) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi, po zgłoszeniu przez Abonenta problemów technicznych, możliwość telefonicznej konsultacji przez telefon stacjonarny oraz alarmowy ( informacje w Specyfikacji Usług oraz na stronie internetowej AB-Telkom jak również na fakturze) po godzinach pracy BOK oraz w dni wolne od pracy możliwość zgłoszenia usterek i awarii, możliwość złożenia reklamacji , bieżąca naprawę Usterek i Awarii Sieci.
  - c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i ewentualnych promocjach i ofertach specjalnych,
  - d) rozpatrywanie reklamacji,
  - e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach.
2. Opłaty z tytułu obsługi serwisowej określa Cennik dostępny w BOK , oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, lub przekazany w innej formie
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia wynikające z działania siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami za które nie ponosi odpowiedzialności jak np. zakłócenia w świadczeniu usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
4. Usunięcie zgłoszonej Usterki, Awarii powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie o ile Usterka, Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia AB-Telkom powinien powiadomić o najbliższym terminie jej usunięcia Abonenta. Dostawca usługi nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzenia końcowego.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić przedstawicielowi AB-Telkom dostęp do sprzętu znajdującego się w jego lokalu w celu usunięcia Usterki, Awarii w godzinach od 8 do 18. W lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
6. Naprawa lub wymiana uszkodzonego sprzętu następuje nieodpłatnie w przypadku gdy ujawnia się w trakcie użytkowania wada wynikająca z przyczyn tkwiących w sprzęcie, oraz odpłatnie w przypadku utraty sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem użytkowania sprzętu niezgodnie z instrukcją obsługi, warunkami Umowy, Regulaminem lub jego przeznaczeniem. Abonent wówczas pokrywa koszty naprawy jeśli uszkodzenie da się naprawić bądź ponosi opłatę za wymianę Sprzętu zgodnie z obowiązującym Cennikiem Dostawcy usług. Wymiana sprzętu następuje po dostarczeniu w Biurze AB-Telkom lub w lokalu Abonenta za potwierdzeniem pisemnym odbioru lub wymiany sprzętu.
7. Zasady obliczania wysokości odszkodowania:
  - a) Abonentowi za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług przysługuje zwrot w wysokości 1/30 opłaty Abonamentowej określonej w Umowie bądź w Specyfikacji Usług. Obniżenie abonamentu oraz jej wypłata nastąpi na podstawie zgłoszonej reklamacji w trybie określonym w Rozdziale IX Reklamacje.
8. AB-Telkom zastrzega sobie krótkotrwale nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu przerwy na wykonanie niezbędnych prac konserwacyjnych sprzętu oraz organizacyjnymi nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.
9. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług pod numerem telefonu 733657044, lub 32 2980029, lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, aktualny wykaz numerów telefonów i adresy Biur Obsługi dostępne są na stronie internetowej Operatora [www.ab-telkom.pl](http://www.ab-telkom.pl)
10. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 7 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.

11. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent;
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

## **XI Reklamacje**

### **§14**

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy AB-Telkom terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi w BOK lub za pośrednictwem e-maila [reklamacje@AB-Telkom.pl](mailto:reklamacje@AB-Telkom.pl).
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, rejestru sporządzonego w BOK.
3. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
  - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług
  - f) w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z win Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
  - g) wysokość odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK osoba upoważniona przez AB-Telkom, przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, AB-Telkom w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzieli odpowiedzi na reklamację.
6. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Umowa została nienależycie wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia dokumentu rozliczeniowego, zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Umowy. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację złożoną w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Dostawcy usług i jego adres,
  - b) podanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument,
  - f) podpis upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,

- g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
8. Reklamację złożoną po upływie terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym AB-Telkom niezwłocznie powiadamia Abonent.
  9. Usługobiorca jest zobowiązany do umożliwienia sprawdzenia stanu technicznego łącza w lokalu, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji.
  10. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
  11. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, spór pomiędzy Abonentem a Operatorem zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązane na drodze polubownej w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczonych przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## **XII Zmiana Oferty, Cennika, Regulaminu lub Umowy**

### **§15**

1. Z przyczyn o charakterze technicznym, organizacyjnym, ekonomicznym lub prawnym Dostawca usług może w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej dokonywać zmian, informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą email na jego wniosek.
2. Zmiana Oferty Usług nie wymaga podpisania nowej Umowy Abonenckiej.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zmiany cennika.
4. W razie nie wyrażenia zgody przez Abonenta na dokonanie zmiany Oferty Usług - Abonent może złożyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej, a Operatorowi nie przysługuje z tego tytułu roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi (dotyczy instalacji w promocji) przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. W takim wypadku Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu z upływem przewidzianego w jej treści okresu wypowiedzenia.

## **XIII Wygaśnięcie Umowy, Postanowienia Końcowe**

### **§16**

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego dla miejsca wykonania Umowy.
3. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wynikać z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczonych przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. Abonent jest zobowiązany do poinformowania AB-Telkom o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian.
5. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych, wszelka korespondencja, wysłana przez AB-Telkom, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
6. Umowa wygasa w przypadku:
  - a) upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie), rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
  - b) utraty przez Operatora zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
  - c) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez małżonka (spadkobiorcę) zmarłego Abonenta, zamieszkującego w Lokalu, który zgodnie z obowiązującymi przepisami może być uznany za Stronę Umowy,
  - d) rozwiązania, likwidacji itp. Operatora lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną.
7. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
8. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu Operatora, na zasadach określonych w Regulaminie, jak również może być zobowiązany do zwrotu Ulgi lub/i zapłaty kar umownych lub/i odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w Umowie bądź w załącznikach do Umowy.

### **§17**

Postanowienia końcowe:

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora,

a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. z 1964., Nr 16., poz. 93. z późniejszymi zmianami), Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. Z 2004 r., Nr 171., poz. 1800., z późniejszymi zmianami) i wydanych na jego podstawie rozporządzeń, Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Z 2000 r., Nr 22., poz. 271., z późniejszymi zmianami), Ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych (Dz.U. z 2003 r., Nr 50., poz. 424, z późniejszym zmianami), Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Z 2002 r., Nr 144., poz. 1204, z późniejszymi zmianami), Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity - Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926, z późniejszymi zmianami).
3. Spory między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczzonego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Warunki i zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich alternatywnego określają przepisy art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne oraz przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i aktów wykonawczych do tej ustawy a warunki i zasady postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE określa art. 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.
4. Abonent zobowiązuje się zawiadomić na piśmie Operatora o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby firmy, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska, utraty tytułu prawnego do lokalu w terminie 7 dni od dokonania zmiany. Operator może wymagać od Abonenta przedstawienia stosownych dokumentów potwierdzających zaistnienie takich zmian. W przypadku niedotrzymania tego obowiązku przez Abonenta, Operator może zawiesić lub ograniczyć zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych.
5. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Dostawcom Usług, na co Abonent wyraża zgodę.