

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH „BIZNES”

CZĘŚĆ I

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE

§1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci „Skyware Sp. z o.o.”, zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Operatora usług – Skyware sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie (35-203), ul. Siemieńskiego 14, NIP 8133301532, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie pod numerem 0000433533, kapitał zakładowy: 875.000 zł
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 Operator usług;
 - 2) **Administrator** – osoba fizyczna lub prawna wskazana przez firmę, odpowiedzialna za obsługę techniczną sieci komputerowej;
 - 3) **Adres IP** – indywidualny numer identyfikacyjny, który nadawany jest urządzeniom w Sieci IP;
 - 4) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
 - 5) **Awaria** – techniczna wada Sieci Operatora usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
 - 6) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora usług, znajdującym się pod adresem siedziby Operatora usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Operatora usług;
 - 7) **Cennik** – cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora usług, stanowiący integralną część Umowy;
 - 8) **IBOK (Internetowe Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronie internetowej Operatora usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie, zarządzanie danymi kontaktowymi przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie Identyfikatora Abonenta i numeru PIN;
 - 9) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Operatora usług i świadczenia mu Usług;
 - 10) **Lokal** – budynek lub jego część, bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
 - 11) **Kwalifikowana Awaria** – oznacza awarię, która uniemożliwia Abonentowi wykonywanie połączeń przy wykorzystaniu łącza dostępowego Operatora lub generowanie lub przyjmowanie ruchu, jednak z wyłączeniem awarii, która spełnia, chociaż jeden wymieniony poniżej warunek: (i) jest wynikiem okresu zawieszenia Usługi uzgodnionego między Stronami lub dozwolonego w ramach Umowy; lub (ii) jest wynikiem naruszenia Umowy przez Abonenta; lub (iii) jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub (iv) wystąpiła poza siecią Operatora (przy czym Sprzęt uznaje się za część tej sieci); lub (v) wystąpiła w Urządzeniach Abonenta; lub (vi) jest spowodowana przez Abonenta; lub (vii) przyczyną nie świadczenia Usługi było dokonanie zmian w konfiguracji przez Abonenta lub interakcją między oprogramowaniem Abonenta a standardowymi programami; lub (viii) brak jest możliwości wykorzystania zgodnie z przeznaczeniem portów internetowych lub innych połączeń do sieci Operatora; lub (ix) brak jest zasilania w energię elektryczną w Sprzęcie i/lub Urządzeniach Abonenta; lub (x) parametry zasilania w energię elektryczną w Urządzeniach lub Urządzeniach Abonenta są nieprawidłowe; lub (xi) niezachowanie parametrów dotyczących klimatyzacji pomieszczeń kolokacyjnych;
 - 12) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora usług z tytułu świadczonych Usług;
 - 13) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
 - 14) **Punkt Udostępniania Usługi (PUU)** – punkt techniczny, stanowiący zakończenie sieci, w którym następuje połączenie sieci Operatora z infrastrukturą Abonenta. Usługę uważa się za dostarczoną w chwili, gdy jest ona dostępna w PUU;
 - 15) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem IBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatora usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
 - 16) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 - 17) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
 - 18) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
 - 19) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki;
 - 20) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
 - 21) **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 uzyskana przez Abonenta zgoda osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
 - 22) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem usług, bądź w formie elektronicznej jeśli przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują taką formę;
 - 23) **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora usług na podstawie Umowy;
 - 24) **Usługa/i** – usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora. Operator świadczy następujące Usługi telekomunikacyjne:
 - a) Usługi Głosowe: „V-Biznes”
 - b) Usługi Dostępu do Internetu: „N-Biznes”
 - c) Usługi Transmisji Danych: „T-Biznes”
 - d) Usługi Kolokacyjne: „K-Biznes”

Szczegółowa specyfikacja świadczonych Usług zawarta jest w Umowie zawartej przez Operatora z Abonentem i w postanowieniach szczególnych Regulaminu.

25) **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatora usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;

26) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna zakończona punktem styku, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora usług i korzystanie z Usług;

27) **Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora usług zawarcia Umowy.

3. Pojęcia niedefiniowane w pkt. 2, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w regulaminie zgodnie ze znaczeniem nadanym im przez Ustawę.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

ZAKRES USŁUG

SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI

§2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Operator usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę. Zakres oferowanych przez Operatora usług w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta oferta określona jest w treści Umowy.

2. Operator usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.

3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Świadczenie Usług w nowej opcji Usługi następuje od kolejnego okresu rozliczeniowego, występującego po okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego okresu rozliczeniowego.

III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

§3.

1. Operator usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości i parametrów Usługi określonych w Zamówieniu - Załączniku nr 1a do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych „Biznes”, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Komunikacji Elektronicznej w Warszawie.

2. Instalacja zostanie wykonana w terminie wskazanym w Zamówieniu stanowiącym załącznik nr 1a do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych „Biznes”. Aktywacja Usługi nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Operator usług dołoży starań aby została ona wykonana jak najszybciej. Wykonanie Instalacji i Aktywacji zostanie stwierdzone protokołem przedłożonym Abonentowi do akceptacji. Brak podpisania protokołu w terminie 3 dni od dnia jego doręczenia przy jednoczesnym braku zgłoszenia uwag do jakości Usługi poczytuje się jako dorozumianą akceptację protokołu w przedłożonym kształcie.

3. Zasady udzielania pomocy technicznej z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK szczegółowo określa Zamówienie – Załącznik nr 1a do Umowy o świadczenia usług telekomunikacyjnych „Biznes”.

4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Operator usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w §6, §11, §16, §17, §18) oraz Umowie.

IV. ZAWARCIE UMOWY.

WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI

§4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na czas określony lub nieokreślony.

2. Operator usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.

3. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.

4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

5. Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnianego na stronie internetowej Operatora usług.

§5.

1. Operator usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

a) nazwisko i imiona,

b) imiona rodziców,

c) miejsce i data urodzenia,

d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,

e) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,

f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,

g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora usług z Umowy.

2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator usług może zażądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

3. Operator usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora usług wynikających z Umowy,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Operator usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

4. Operatora usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub zadanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe - w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy - jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ

§6.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu, w zakresie opisanym w Umowie. Operator zapewni niezbędny Sprzęt oraz wykona instalację PUU, w celu realizacji Usług dla Abonenta, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Operator 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 osobę na Protokole Przekazania Sprzętu i Instrukcji Postępowania Ze Sprzętem, przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora usług po wykonaniu Instalacji.

3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem.

5. Sprzęt pozostaje własnością Operatora usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.

6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora 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 Operatora usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.

8. Abonent jest odpowiedzialny za ochronę bezpieczeństwa instalacji telekomunikacyjnej budynku w którym znajduje się Zakończenie Sieci przed nieuprawnioną ingerencją osób trzecich. Odpowiedzialność za taką ingerencję spoczywa na Abonencie.

9. Abonent powinien umożliwić Operatora 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 3 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.

10. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, jednak nie dłuższy niż cztery godziny w miesiącu po uprzednim powiadomieniu Abonenta pocztą elektroniczną na adres wskazany w Zamówieniu o planowanym wyłączeniu z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin. Nie dotyczy to wyłączeń w celu usunięcia awarii.

§7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Operator usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących.

3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator usług nie ponosi odpowiedzialności.

VI. OPŁATY

§8.

1. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora usług oraz sposób ich naliczania określa treść Umowy, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Zamówienia stanowiącego załącznik nr 1a do umowy dotyczącej usług telekomunikacyjnych „Biznes”. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.

3. Abonent w pierwszej otrzymanej fakturze obciążony zostanie opłatą instalacyjną i/lub opłatą aktywacyjną, jeżeli Umowa lub Zamówienie taką przewiduje, w wysokości określonej w Zamówieniu stanowiącym załącznik nr 1a do umowy dotyczącej usług telekomunikacyjnych „Biznes” bądź Umowie lub Regulaminie promocji.

4. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

5. Miesięczne Opłaty za wykonane połączenia głosowe naliczane są przez Operatora z dołu, począwszy od dnia Aktywacji Usługi Głosowej na podstawie Umowy zgodnie z rodzajem i zakresem wykonanych przez Abonenta połączeń.

6. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania na fakturze VAT opłat za połączenia zrealizowane w ramach Usług Głosowych w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich fakturach. Na fakturach VAT będą także uwzględniane opłaty dodatkowe wynikające z Umowy.

§9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Operatora usług wskazany na fakturze.

2. Abonent uiszcza opłatę abonamentową z góry za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana, do dnia wskazanego na fakturze.

3. Faktury udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem IBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Operatora usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).

4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata aktywacyjna) pobierane będą na podstawie faktury w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury.

5. Za opóźnienia w zapłacie Operator usług pobierał będzie od Abonenta odsetki umowne w wysokości półtorakrotności odsetek ustawowych, nie wyższe jednak niż czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (NBP), której wysokość jest podawana przez NBP na stronie internetowej www.nbp.pl.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA USŁUG.

WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA.

ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY

§10.

1. Operator 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. Operator usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora usług lub osoby, za które Operator usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.

3. Gwarancja jakości usług sprecyzowana jest w Zamówieniu stanowiącym Załącznik nr 1a do umowy dotyczącej Usług telekomunikacyjnych „Biznes”.

4. Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości opisany w w Zamówieniu - załączniku nr 1a do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych „Biznes”.

5. Upust w opłacie abonamentowej zostanie zaliczony na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora usług, lub na piśmie wniosek Abonenta płatny w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta.

6. Ogranicza się odpowiedzialność Operatora z tytułu świadczonej Usługi do wartości miesięcznej Opłaty Abonamentowej.

7. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale.

VIII. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA

§11.

1. Abonent przed rozpoczęciem prac instalacyjnych zobowiązany jest do uzyskania zgody właściciela/administradora lub innego uprawnionego do budynku podmiotu na zainstalowanie urządzeń oraz niezbędnego okablowania i ich serwisowania. Abonent ponosi wszelkie koszty związane z dopięciem się do punktu styku z siecią Operatora. Z chwilą podpisania niniejszej umowy Abonent zobowiązuje się do zapewnienia określonych w ust. 3 warunków przedinstalacyjnych i eksploatacyjnych dla urządzeń abonenckich. W ramach ww. warunków Abonent we własnym zakresie i na własny koszt zapewnia:

- a) miejsce na instalację terminali urządzeń abonenckich,
- b) ograniczony dostęp do terminali urządzeń abonenckich, w sposób który uniemożliwi celowe lub przypadkowe ich uszkodzenie,
- c) zasilanie do zainstalowanych urządzeń abonenckich,
- d) przez okres instalacji dostęp upoważnionych przedstawicieli Operatora do pomieszczeń, w których dokonywana będzie instalacja urządzeń abonenckich.

2. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora usług jak i osób trzecich. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza PUU, których wykaz wskazano w Zamówieniu - Załącznik nr 1a umowy dotyczącej Usług telekomunikacyjnych „Biznes”, bez pisemnej zgody Operatora usług. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Operatora usług do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, Abonent będzie ponosił względem Operatora usług odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w kodeksie cywilnym.

3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

- a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
- b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
- c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
- e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
- f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
- g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

4. Operator usług zaleca Abonentowi:

- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
- b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
- c) stosowanie do kont pocztowych, IBOK, 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. Operator usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.

6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatora usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

IX. OBSŁUGA SERWISOWA

§12.

1. Operator usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach obsługi serwisowej Operator usług zapewnia:

- a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
- b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,

- c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w PUU,
 - d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i ofertach specjalnych,
 - e) rozpatrywanie reklamacji,
 - f) informacje o wystawionych Fakturach i płatnościach, w tym za pośrednictwem IBOK.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
- a) na stronie internetowej Operatora usług,
 - b) Zamówieniu – załącznik nr 1 a do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych „Biznes”.
3. Czas reakcji na Awarię oraz czas usunięcia Awarii określone są w załączniku 1a do Umowy dotyczącej Usług telekomunikacyjnych „Biznes”.
4. Operator ponosi odpowiedzialność za usunięcie Usterek lub Awarii od momentu zgłoszenia tego faktu przez Abonenta, co stanowi początkowy moment obliczania upływu terminu Czasu reakcji na Awarię oraz Czasu usunięcia Awarii.
5. Stwierdzenie zaistnienia Awarii Kwalifikowanej możliwe jest nie wcześniej niż od momentu zgłoszenia Awarii przez Operatora.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
- a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Operatora usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej poza Zakończenie Sieci w lokalu Abonenta lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcją Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora usług.

X. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE

§13.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora usług terminu przyłączenia do Sieci Operatora usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacje może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatora usług w jednej z form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie, jednakże w razie reklamacji telefonicznej Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w BOK.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) adres miejsca świadczenia Usług,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora usług terminu przyłączenia do Sieci Operatora usług;
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Operatora usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

§14.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora 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 Operatora, obsługującej Abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.
3. Reklamacje winny być zgłaszane do Operatora w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie- telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Jednostce oraz za pośrednictwem Internetowego Panelu Obsługi Klienta.
4. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) numer klienta nadany Abonentowi przez Operatora lub adres lokalizacji Zakończenia sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia Zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi przyłączenia do Sieci Operatora;
 - f) 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,

g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację. Pisemne potwierdzenie Operatora przyjęcia reklamacji powinno zawierać nazwę, adres oraz numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.

6. 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 Operatora, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. 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 Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę Jednostki i jej adres,
- b) informację o dniu złożenia reklamacji,
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d) 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,
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego 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 w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

8. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

9. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazanym w tym celu adres poczty elektronicznej, albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

10. Ustępu 9 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

11. Posłużenie 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.

12. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

13. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 12, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

14. Operator 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.

§15.

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne.

XI. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG. OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY.

§16.

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Operator usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty 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 naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;
 - c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 - d) udostępnił Usługi poza Lokal;
 - e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Operatora usług;
 - f) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii;
 - g) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
 - h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa;
2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
3. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

§17.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Operator usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.
3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi - została zawarta. Operatora usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowie i/lub Zamówieniu.

XII. PRZEDŁUŻENIE UMOWY

§18.

Umowa zawarta na czas określony, po upływie okresu na jaki została zawarta, ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, o ile żadna ze stron na 3 miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy nie złoży oświadczenia o nieprzedłużeniu Umowy.

CZEŚĆ II – POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE

XIII USŁUGI GŁOSOWE „V-BIZNES”

§19. USŁUGA ISDN

1. Usługa ISDN (zwana dalej „Usługą” lub „Usługą ISDN”) jest bezpośrednią usługą telekomunikacyjną umożliwiającą zestawianie połączeń głosowych lub transmisji danych w paśmie fonicznym, za pomocą sieci publicznej wykorzystującej technikę komutacji, w czasie rzeczywistym, w taki sposób, że każdy Użytkownik może użyć urządzenia końcowego dołączonego do określonego Zakończenia Sieci dla komunikowania się z innym użytkownikiem innego urządzenia końcowego, dołączonego do Zakończenia Sieci.
2. Usługa ISDN umożliwia realizację połączeń telefonicznych poprzez fizyczne dołączenie Urządzeń Abonenta za pomocą łącza dostępowego do sieci Operatora. Usługa ISDN jest dostarczona w PUU, określonych w Umowie.
3. Operator odpowiada za zainstalowanie i utrzymanie łącza dostępowego do PUU. Sieć Operatora jest połączona z sieciami operatorów publicznych i w związku z tym połączenia telefoniczne do stacjonarnych i komórkowych sieci krajowych wykonywane przez użycie łącza dostępowego mogą być kierowane do każdego użytkownika polskiej sieci telekomunikacji publicznej oraz sieci komórkowej. Usługa ISDN umożliwia wykonywanie połączeń międzynarodowych poprzez sieci operatorów zagranicznych, jednakże na niektórych kierunkach międzynarodowych, Operator nie gwarantuje prawidłowej realizacji usług transmisji danych i faksów, w związku z tym wyłącza się odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług w tym zakresie.
4. Operator udostępnienia Abonentom nieodpłatnie wgląd w billing w systemie internetowym dostępnym po wcześniejszej autoryzacji.
5. Operator przyporządkuje jeden numer wiodący z zakresu numeracji publicznej należącej do Operatora każdemu łączu dostępowemu lub wiązce łączy dostępowych według Umowy.
6. Abonent zobowiązuje się do kierowania w pierwszej kolejności wszystkich rodzajów połączeń wychodzących na łącze dostępowe przez cały okres świadczenia Usługi ISDN. Punkt ten nie ma zastosowania, gdy Operator nie ma możliwości technicznej obsługi połączeń Abonenta.

§20. USŁUGA V-BIZNES IP

1. Usługa V-BIZNES IP (zwana dalej „Usługą” lub „Usługą V-IP”) jest bezpośrednią usługą telekomunikacyjną umożliwiającą zestawianie połączeń głosowych, za pomocą Sieci IP lub publicznej sieci Internet wykorzystującej technikę komutacji pakietów, w taki sposób, aby każdy Użytkownik tej Usługi wykorzystujący urządzenie końcowe dołączone do odpowiedniego zakończenia sieci Internet lub użytkownik publicznej sieci telefonicznej mógł komunikować się z innymi Użytkownikami tej Usługi lub użytkownikami publicznej sieci telefonicznej.
2. Operator wykonuje Usługę V-IP w zakresie istniejących możliwości technicznych. Świadczenie poszczególnych kategorii połączeń uzależnione jest także od możliwości technicznych operatora zapewniającego dostęp do publicznej sieci Internet i nie może stanowić podstawy do reklamacji.
3. Korzystanie z Usługi wymaga od Abonenta posiadanie łącza dostępowego do Internetu dostarczonego przez Operatora lub innego dostawcę usług.
4. W ramach Usługi V-IP Operator udostępni Abonentowi Urządzenie określone w Umowie, niezbędne do korzystania z Usługi.
5. Konfiguracja Urządzeń w Lokalizacji będzie dokonywana przez Abonenta we współpracy z Operatorem lub przez instalatora, któremu Operator zleci przeprowadzenie konfiguracji, chyba że inny sposób konfiguracji zostanie określony w Umowie.
6. W przypadku instalacji Usługi przez instalatora wyznaczonego przez Operatora, Abonent zobowiązany jest do przygotowania Lokalizacji dla instalatora, w szczególności zapewnienia wolnych portów Ethernet z dostępem do Internetu oraz opcjonalnie odpowiednich portów telefonicznych w centrali PABX (jeśli ma ona być wykorzystana).
7. Operator na żądanie Abonenta dostarcza billing w formie wydruku, za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Za Usługę tą zostanie pobrana opłata zgodnie z Umową.

§21. USŁUGA DOSTĘPU DO INTERNETU „N-BIZNES”

1. Usługa N-BIZNES (zwana dalej „Usługą” lub „Usługą N-BIZNES”) polega na umożliwieniu Abonentowi transmisji międzynarodowego i krajowego ruchu TCP/IP (RFC 973, 791) poprzez fizyczne dołączenie sieci Abonenta do sieci Operatora, zapewnienie odpowiednich parametrów transmisji wewnątrz sieci Operatora oraz zapewnienie odpowiednich parametrów transmisji do sieci innych operatorów poprzez sieć Operatora. Dołączenie sieci IP Abonenta do sieci IP Operatora realizowane jest w większości przypadków za pomocą Routingu statycznego. Parametry Usługi, takie jak: dostępne pasmo transmisji międzynarodowego i krajowego ruchu TCP/IP, miejsce dostarczenia Usługi, Data Aktywacji Usługi są określone w Umowie i/lub Zamówieniu - Załączniku nr 1a do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych „Biznes”.
2. Usługa N-BIZNES jest dostarczana w PUU w postaci portu w standardzie Ethernet na Sprzęcie dostarczonym, zainstalowanym i utrzymywanym przez. Rodzaj i ilość Sprzętu zarządzanego przez Operatora wskazana jest w Umowie.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez podmioty trzecie. Operator nie jest stroną w działaniach związanych z rezerwacją i rejestracją takich domen. Usługi te nie są objęte Regulaminem.
4. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Operatorem w zakresie obsługi nadużyć popełnionych za pomocą infrastruktury telekomunikacyjnej Abonenta, w szczególności rozsyłania spamu lub wirusów, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS, niewłaściwego wykorzystania Usenetu.

§22. USŁUGA ŁĄCZA DZIERŻAWIONE „T-BIZNES”

1. Usługa Łącza Dzierżawione T-BIZNES (zwana dalej „Usługą” lub „Usługą T-BIZNES”) polega na umożliwieniu Abonentowi transmisji danych odpowiadającej standardom G.826 lub G.821, zgodnym z rekomendacją ITU, poprzez fizyczne dołączenie sieci Abonenta poprzez łącza dostępne do sieci Operatora i zapewnienie odpowiednich parametrów transmisji wewnątrz sieci Operatora. Usługa jest dostarczana w PUU określonym w Umowie.
2. Usługa ta polega na umożliwieniu Abonentowi transmisji krajowego ruchu TCP/IP (RFC 973, 791) poprzez fizyczne dołączenie sieci Abonenta do sieci Operatora, zapewnienie odpowiednich parametrów transmisji wewnątrz sieci Operatora oraz zapewnienie odpowiednich parametrów transmisji do sieci innych operatorów poprzez sieć Operatora. Parametry Usługi, takie jak: dostępne pasmo transmisji międzynarodowego i krajowego ruchu TCP/IP, miejsce dostarczenia Usługi, Data Aktywacji Usługi są określone w Umowie. Szczegółowa specyfikacja poszczególnych wariantów Usługi, określona jest w Umowie.
3. Usługa jest dostarczana w PUU w postaci portu w standardzie określonym w Umowie.

§23. USŁUGA KOŁOKACJI „K-BIZNES”

- 1 Usługa Kołokacji polega na udostępnieniu Abonentowi przestrzeni (bezpiecznego środowiska) oraz podłączenie Urządzeń Abonenta do infrastruktury Centrum Danych Operatora. Sposób dołączenia Urządzeń Abonenta do sieci Internet lub infrastruktury telekomunikacyjnej oraz konfiguracja sieci zdefiniowane są w Umowie.
2. Operator odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzeń Abonenta w czasie, gdy są one zainstalowane w Centrum Danych Operatora. Operator gwarantuje przechowywanie serwera w warunkach właściwych dla sprzętu elektronicznego oraz wszelkie niezbędne zabezpieczenia gwarantujące poprawne świadczenie usługi.
3. Abonent zobowiązany jest do:
 - a) ubezpieczenia sprzętu w zakresie właściwym swojej instalacji
 - b) ponoszenia odpowiedzialności za awarie swojego sprzętu
 - c) stosowania się do wymogów opisanych w załącznikach do niniejszej Umowy
 - d) do nie przechowywania w pomieszczeniu żadnych materiałów łatwopalnych i stosować się do zasad ppoż.
 - e) właściwego z prawem telekomunikacyjnym uziemienia zainstalowanego przez siebie sprzętu
 - f) uzyskania na piśmie zgody na używanie skołokowanego sprzętu do celów nie związanych z umową telekomunikacyjną z Operatorem.
4. Operator zobowiązany jest do:
 - a) poniesienia pełnej odpowiedzialności za wszelkie szkody w sprzęcie, poniesione przez Abonenta z tytułu zniszczenia bądź utraty sprzętu, z winy Operatora, przekazanego do kołokacji.
 - b) umożliwienia Abonentowi zabezpieczenia swoich urządzeń przed dostępem osób nieupoważnionych
 - c) zapewnienia Abonentowi dostępu do źródła zasilania w energię elektryczną na zasadach określonych w umowie na świadczenie usług telekomunikacyjnych
 - d) zapewnienia Abonentowi dostępu do instalacji uziemiającej i możliwości podłączenia się do niej.
5. Wyłącza się odpowiedzialność za uszkodzenia, zniszczenie lub utratę Urządzeń Abonenta wywołane przyczynami niezależnymi od Operatora. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia lub utraty Urządzeń Abonenta, odpowiedzialność Operatora ograniczona będzie do przywrócenia stanu poprzedniego, co obejmuje naprawę Urządzeń Abonenta lub wymianę na nowe, o co najmniej takich samych parametrach technicznych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę danych zawartych w Urządzeniach Abonenta.
6. Operator gwarantuje bezzwłoczne powiadomienie Abonenta w przypadku podejrzenia jakichkolwiek nieprawidłowości w funkcjonowaniu serwera.
7. Abonent ma zapewniony całodobowy dostęp do przedmiotu najmu pod względem prawnym i faktycznym we wszystkie dni w roku włączając w to święta na następujących warunkach:
 - a) w godzinach 9-17 w dni robocze bezpłatnie na żądanie.
 - b) W innym terminie wyłącznie za uprzednim ustaleniem tego faktu z Operatorem.

CZĘŚĆ III - POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§24 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Operatora usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.08.2014