

Regulamin świadczenia usług szerokopasmowego dostępu do sieci Internet przez Borkowski Bartłomiej borkow.org PPHU

§1 Postanowienia ogólne i definicje umowne

- Regulamin** określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia **Usługi**, w tym tryb postępowania reklamacyjnego.
- Usługa** szerokopasmowego dostępu do Internetu jest publicznie dostępną usługą telekomunikacyjną.
- Użyte w **Regulaminie** określenia oznaczają:
 - Abonament** - opłata uiszczana przez **Abonenta** z tytułu świadczenia **Usługi** za **Okres Rozliczeniowy** w wysokości i na zasadach zgodnych z **Umową**.
 - Abonent** - podmiot, któremu jest świadczona **Usługa** na podstawie **Umowy**.
 - Cennik** - „**Cennik świadczenia usług**”, stanowiący Załącznik nr 2 do **Umowy**. **Cennik** zawiera wykaz **Pakietów** i innych usług świadczonych przez **Usługodawcę** wraz z zestawieniem wysokości opłat, ich rodzajem oraz zasadami naliczania.
 - Konsument** - osoba fizyczna wnosząca o świadczenie **Usługi** lub korzystająca z **Usługi** dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą.
 - Lokal** - nieruchomość lub jej część stanowiąca samodzielnie funkcjonalnie całość, w której **Abonent** korzysta z **Usługi**.
 - Okres Rozliczeniowy** - jest okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań **Abonenta** wobec Operatora z tytułu świadczonych **Usługi**, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca kalendarzowego.
 - Pakiet** - określona w **Cenniku** opcja **Usługi Podstawowej** wraz ze świadczonymi opcjonalnie **Usługami Dodatkowymi**.
 - Protokół** - „**Protokół zdawczo-odbiorczy**” stanowiący Załącznik nr 3 do **Umowy**. **Protokół** zawiera wykaz **Urządzeń**, termin i miejsce instalacji **Urządzeń** oraz termin rozpoczęcia świadczenia **Usługi**.
 - Regulamin** - niniejszy „**Regulamin świadczenia usług szerokopasmowego dostępu do sieci Internet przez Borkowski Bartłomiej borkow.org PPHU**”, stanowiący Załącznik nr 1 do **Umowy**. **Regulamin** zawiera w szczególności zakres i warunki wykonywania **Usługi**, **Standardowe warunki umowy**, zakres obsługi serwisowej oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
 - Sieć** - zespolone systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby **Usługodawcy**, które umożliwiają świadczenie **Usługi** poprzez nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.
 - Standardowe warunki umowy** - zakres i warunki świadczenia **Usługi** dostępu do Internetu określone w niniejszym **Regulaminie** oraz **Cenniku**.
 - Umowa** - „**Umowa na świadczenie usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet przez Borkowski Bartłomiej borkow.org PPHU**” zawarta pomiędzy **Usługodawcą** a **Abonentem** wraz z Załącznikami. (**Regulaminem**, **Cennikiem**, **Protokołem** oraz ewentualnie **Warunkami Promocji**).
 - Urządzenia** - wymieniony w **Protokole** sprzęt wraz z okablowaniem, stanowiący **Zakończenie sieci**, niezbędny do świadczenia **Usługi**.
 - Usługa** - usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczona przez **Usługodawcę** na podstawie **Umowy (Usługa Podstawowa)** oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez **Usługodawcę (Usługi Dodatkowe)**.
 - Usługodawca** - podmiot świadczący **Usługę** na podstawie **Umowy** - Bartłomiej Borkowski, borkow.org PPHU, ul. 21 Stycznia nr 3, 63-520 Grabów nad Prosną, biuro@borkow.org, NIP:514-021-97-12, +48 601 841 073.
 - Warunki Promocji** - specjalne warunki świadczenia **Usługi** przyznane **Abonentowi**, mające pierwszeństwo przed **Standardowymi warunkami umowy**.
 - Zakończenie sieci** - fizyczny punkt, w którym **Abonent** otrzymuje dostęp do **Sieci Usługodawcy**.
 - Zamawiający** - podmiot wyrażający wolę zawarcia **Umowy**.
 - Zamówienie** - oświadczenie **Zamawiającego** o woli zawarcia **Umowy**.
- Usługodawca** wykonuje czynności osobiście oraz przez upoważnionych pracowników. Może zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.
- Strony mogą działać poprzez pełnomocników, na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.
- Oświadczenia **Abonenta** związane z **Usługą** należy kierować na adres **Usługodawcy** wskazany w **Umowie**.
- Uprawnienia i obowiązki **Abonenta** określone w **Regulaminie** stosuje się odpowiednio do **Zamawiającego**.

§2 Zakres i warunki świadczenia Usługi

- Usługodawca** świadczy **Usługę Podstawową** oraz związane z **Usługą Podstawową Usługi Dodatkowe**.
- Usługa** jest świadczona na obszarze działania **Usługodawcy**.
- Szczegółowy zakres **Usługi** świadczonej **Abonentowi** określa **Umowa**.
- W ramach **Abonamentu** z tytułu świadczonej **Usługi Usługodawca** zapewnia:
 - Usługę Podstawową**, zgodnie z wybranym **Pakiem**.
 - Usługi Dodatkowe**, w przypadku ich przypisania do wybranego **Pakietu**.
 - Obsługę serwisową.
- Usługę Podstawową** stanowi usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu. **Usługa** ta polega na udostępnieniu stałego, całodobowego połączenia z ogólnosięciową siecią komputerową, łączącą lokalne sieci, korzystającą z pakietowego protokołu komunikacyjnego TCP/IP.
- Usługi Dodatkowe** są związane z **Usługą Podstawową** i mogą obejmować w szczególności: hosting, publiczny adres IP. Z tytułu świadczenia **Usług Dodatkowych Usługodawca** może pobierać dodatkową opłatę.
- Obsługa serwisowa obejmuje:
 - instalację **Urządzeń** i uruchomienie **Usługi** w celu rozpoczęcia świadczenia **Usług**,
 - monitoring **Sieci**,
 - usuwanie usterek,
 - umożliwienie uzyskania informacji o dostępnych **Usługach** świadczonych przez **Usługodawcę**, stanie **Usług** w ramach **Pakietu**, realizacji zamówień **Abonenta** i zgłoszonych usterek,
 - zgłaszanie reklamacji oraz pomoc techniczna w związku ze świadczoną **Usługą**.
- Obsługa serwisowa w zakresie wskazanym w pkt. d i e może być wykonywana w formie telefonicznej, listownej, mailowej, przez panel klienta E-BOK lub innej udostępnionej przez **Usługodawcę**.
- W ramach **Usługi**, **Abonent** otrzymuje na czas trwania **Usługi** od **Usługodawcy** konto poczty elektronicznej (indywidualny adres poczty elektronicznej).
- Abonent** zobowiązuje się do korzystania z adresu poczty elektronicznej zgodnie z **Umową** i **Regulaminem**.
- W ramach przyznanego **Abonentowi** adresu poczty elektronicznej istnieje możliwość ustanowienia bezpłatnego przekierowania przychodzących wiadomości

na dowolny adres poczty elektronicznej, podany przez **Abonenta**.

12. Przekierowania, o którym mowa w ust. 11., **Abonent** dokonuje samodzielnie, poprzez skonfigurowanie przyznanego konta poczty elektronicznej w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta – <http://panel.jottabajt.net>.

§3 Zamówienie Usługi

- Abonentem** może zostać każdy podmiot ubiegający się o świadczenie **Usługi** na obszarze działania **Usługodawcy**, jeżeli nie zachodzą negatywne przesłanki zawarcia **Umowy** wskazane w **Umowie** oraz przepisach prawa.
- Zamówienie** może zostać złożone w dowolnej formie. **Zamówienie** złożone w postaci elektronicznej wiąże **Zamawiającego**, jeżeli **Usługodawca** niezwłocznie potwierdzi jego otrzymanie.
- Usługodawca** po otrzymaniu **Zamówienia** sprawdza możliwości techniczne świadczenia **Usługi** oraz może wystąpić do **Zamawiającego** o dokumentację i inne dane celem ustalenia możliwości świadczenia **Usługi**.
- Zamawiający** jest zobowiązany, pod rygorem odmowy zawarcia **Umowy**, okazać na żądanie **Usługodawcy** tytuł prawny do **Lokalu**. W przypadku posiadania przez **Zamawiającego** tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do **Lokalu**, instalacja **Urządzeń** wymaga przedstawienia pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, pod rygorem odmowy zawarcia **Umowy**. Obowiązku powyższego nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.
- Usługodawca** przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia **Umowy**, jeżeli:
 - Zamawiający** nie dostarczył na żądanie **Usługodawcy** dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z **Umowy**,
 - brak jest pozytywnej oceny wiarygodności, chyba że **Usługodawca** wyrazi wolę zawarcia **Umowy** na warunkach mniej korzystnych dla **Zamawiającego**, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z **Umowy**,
 - Zamawiający** odmówił podania danych osobowych, do których podania był obowiązany zgodnie z przepisami prawa,
 - brak jest możliwości technicznych świadczenia **Usługi**.
- Usługodawca** informuje **Zamawiającego** o możliwości zawarcia **Umowy** bądź o odmowie zawarcia **Umowy** w terminie do 21 dni od otrzymania **Zamówienia**, chyba że termin nie mógł zostać dochowany z winy **Zamawiającego**.
- Zamawiający** zobowiązuje się nie zgłaszać roszczeń odszkodowawczych w razie odmowy zawarcia **Umowy**.

§4 Zawarcie Umowy

- W ramach **Umowy Usługodawca** zobowiązuje się do świadczenia **Usługi** w zakresie i warunkach określonych w **Umowie**, zaś **Abonent** zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do opłacania **Abonamentu** zgodnie z wybranym **Pakiem**.
- Usługodawca** zawiera **Umowę**, z wyłączeniem **Protokołu**, w terminie 7 dni od stwierdzenia możliwości zawarcia **Umowy**, określając w niej termin rozpoczęcia świadczenia **Usługi**.
- Umowa** może być zawarta na czas nieokreślony albo na czas określony.
- W przypadku zawarcia **Umowy** na czas nieokreślony minimalnym okresem jej trwania jest **Okres Rozliczeniowy**.
- Zawarcie **Umowy** na czas określony może wiązać się z przyznaniem ulg określonych w **Warunkach Promocji**.
- Usługodawca** może świadczyć **Usługę** przed podpisaniem **Umowy** na okres próbny, na ustalonych przez Strony warunkach, w szczególności w przypadku wątpliwości co do możliwości technicznych świadczenia **Usługi**. Dla świadczenia **Usługi** na okres próbny stosuje się, w braku odmiennych ustaleń Stron, odpowiednio postanowienia **Regulaminy** dla **Umowy** na czas nieokreślony. **Zamawiający** nie ma obowiązku zawarcia **Umowy**.

§5 Instalacja Urządzeń i rozpoczęcie świadczenia Usługi

- Usługodawca** rozpoczyna świadczenie **Usługi** w ciągu 31 dni od otrzymania podpisanej **Umowy**.
- Rozpoczęcie świadczenia **Usługi** poprzedza instalacja **Urządzeń** i konfiguracja **Usługi** przez **Usługodawcę**, chyba że Strony postanowiły odmiennie.
- Usługa** może być świadczona za pomocą **Urządzeń** stanowiących własność **Usługodawcy** lub **Abonenta**.
- Abonent** obowiązany jest udostępnić **Lokal** celem instalacji **Urządzeń** i uruchomienia **Usługi**. Udostępniając **Lokal** **Abonent** zezwala na dokonanie niezbędnych prac, w szczególności takich jak położenie kabla, wykonanie otworów, instalacja uchwytów mocujących, masztu, instalację modemu, routera, punktu dostępowego.
- Usługodawca** wykona instalację w sposób możliwie najmniej ingerujący w stan techniczny i wizualny **Lokalu** z uwzględnieniem konieczności uzyskania odpowiednich parametrów dla świadczenia **Usługi**.
- Abonent** lub inna pełnoletnia osoba przez niego umocowana winna być obecna w trakcie instalacji **Urządzeń** i uruchomienia **Usługi**.
- Po dokonaniu instalacji **Urządzeń Usługodawca** uruchamia **Usługę**, konfigurując w szczególności **Urządzenia** oraz jednostkę podłączaną do **Usługi**.
- Urządzenia** będące własnością **Abonenta** winny posiadać niezbędne certyfikaty i świadectwa stwierdzające dopuszczenie do użytkowania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- Instalację **Urządzeń** i uruchomienie **Usługi** oraz rozpoczęcie świadczenia **Usługi** potwierdza **Protokół**.

§6 Świadczenie Usługi

- Usługodawca** ma obowiązek zapewnić funkcjonowanie **Usługi** zgodnie z możliwościami organizacyjnymi i technicznymi. **Usługodawca** ostrzega, iż specyfika stosowanej technologii może skutkować występowaniem przerw w świadczeniu **Usługi**.
- Usługodawca** ostrzega, iż w związku ze specyfiką struktury sieci telekomunikacyjnej parametry **Usługi** mogą odbiegać od parametrów określonych w **Pakiecie** w zależności od serwerów, z którymi nawiązane jest połączenie.
- Usługodawca** zaleca stosowanie odpowiedniego oprogramowania celem ochrony jednostki komputerowej **Abonenta** oraz zawartych w niej danych.
- Abonent** zobowiązany jest:
 - korzystać z **Usługi** w sposób zgodny z przepisami prawa oraz **Umowy**,
 - niezwłocznie informować **Usługodawcę** o awariach i nieprawidłowym działaniu **Sieci**, w tym **Urządzeń** oraz udostępnić **Lokal** w celu ich usunięcia,
 - nie udostępniać **Usługi** poza **Lokalem**,
 - należy zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwyceniem przez osoby trzecie,
 - nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie **Sieci**,
 - nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich,
 - powiadomić **Usługodawcę** o zmianie danych **Abonenta** w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne,
 - ponosić koszty związane ze zwykłym użytkowaniem **Urządzeń** oraz zapewnić prawidłowe warunki dla funkcjonowania i eksploatacji zgodnie z

przeznaczeniem i właściwościami, w szczególności wyłączać **Urządzenia** w przypadku wyładowań atmosferycznych.

5. **Usługodawca** może zawiesić świadczenie **Usługi**, jeżeli **Abonent**:

- narusza obowiązki określone w § 6 ust. 4 pkt. a, c, e, f - do czasu zaprzestania naruszeń,
- nie dokonał płatności za poprzedni **Okres Rozliczeniowy** - do czasu uiszczenia płatności, wtedy ten okres nie wlicza się do okresu trwania **Umowy**,
- podał nieprawdziwe dane przy zawarciu lub w trakcie świadczenia **Usługi**.

6. **Abonent** może zawiesić **Usługę** na okres do 3 miesięcy, chyba że Strony postanowiły odmiennie. Jeżeli **Cennik** przewiduje opłatę z tytułu zawieszenia, dla skuteczności zawieszenia konieczne jest uprzednie uiszczenie całości opłaty.

7. W przypadku braku opłaty za zawieszenie **Usługi** okres zawieszenia nie wlicza się w czas trwania **Umowy**.

8. **Abonent** może przenieść prawa i obowiązki wynikające z **Umowy** na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania, pod rygorem nieważności, uprzedniej pisemnej zgody **Usługodawcy**.

§7 Opłaty

1. Opłaty na rzecz **Usługodawcy** obejmują **Abonament** oraz inne opłaty za **Usługi** („Opłaty”) i są zgodne z **Cennikiem**. **Usługodawca** zastrzega sobie prawo zmiany **Cennika** w każdym czasie, w trybie zgodnym z obowiązującym prawem.

2. **Abonent** jest obowiązany do terminowego regulowania Opłat.

3. Jeżeli okres świadczenia **Usługi** jest krótszy od **Okresu Rozliczeniowego**, należna Opłata za ten okres wynosi 1/30 Opłaty za każdy dzień korzystania z **Usługi**.

4. Opłata jest naliczana od dnia rozpoczęcia świadczenia **Usługi** wskazanego w **Protokole**. Jeżeli dzień rozpoczęcia świadczenia przypada w trakcie trwania **Okresu Rozliczeniowego**, należna Opłata ustalana jest zgodnie z ust. 3.

5. Opłaty z tytułu **Usług** okresowych, w szczególności **Abonamentu**, są płatne zgodnie z terminem wskazanym na fakturze VAT oraz na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT, chyba że Strony odmiennie ustaliły sposoby płatności.

6. Jeżeli Opłaty nie obejmują całego **Okresu Rozliczeniowego**, winny zostać uregulowane w terminie wskazanym na fakturze VAT.

7. Za datę uregulowania Opłat uważa się datę wpływu środków na rachunek **Usługodawcy**.

8. W sytuacji opóźnienia płatności **Usługodawca** może podejmować działania w celu spełnienia świadczenia przez **Abonenta**. W tym celu może ograniczyć lub zawiesić świadczenie **Usług** lub wykorzystać inne środki komunikacji. Jest także uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.

9. **Usługodawca** doręczy **Abonentowi** na piśmie oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w **Cenniku**, z wyprzedzeniem co najmniej jednego **Okresu Rozliczeniowego** przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego **Abonenta**. **Abonent** w terminie 14 dni od daty doręczenia zmian może doręczyć **Usługodawcy** pisemne wypowiedzenie **Umowy** w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w **Cenniku**. W razie wypowiedzenia **Umowy** w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, **Usługodawcy** nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

10. **Abonent** jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania **Usługodawcy** o nieotrzymaniu faktury za dany **Okres Rozliczeniowy**.

§8 Zmiana, rozwiązanie, wygaśnięcie umowy

1. Zmiana **Umowy** oraz wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że **Umowa** stanowi inaczej.

2. Zlecenia **Abonenta** w zakresie zmiany **Pakietów, Usług Dodatkowych** oraz zawieszenia **Usługi** mogą być składane w formie telefonicznej, listownej, mailowej, przez panel E-BOK lub innej udostępnionej przez **Usługodawcę**. **Abonent** może żądać potwierdzenia w formie pisemnej, a **Usługodawca** dodatkowo wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia.

3. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy zleceń **Abonenta** w zakresie zmiany **Pakietów**, przedłużania okresu trwania **Umowy** oraz **Usług Dodatkowych**, które mogą być składane za pomocą środków porozumiewania się na odległość w szczególności w formie telefonicznej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, przez panel E-BOK lub innej udostępnionej przez **Usługodawcę**.

4. W przypadku zastosowania postanowień ust. 3 **Usługodawca** obowiązany jest do potwierdzenia **Abonentowi** faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków **Umowy** oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia.

5. **Abonentowi** przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków **Umowy** bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. **Usługodawca** dodatkowo może wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia.

6. W razie braku potwierdzenia **Abonentowi** faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków **Umowy** oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w pkt. 3, termin, w którym **Abonent** może odstąpić od dokonanej zmiany warunków **Umowy**, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków **Umowy**. Jeżeli jednak **Abonent** po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

7. Postanowienia pkt. 5 nie mają zastosowania jeżeli **Usługodawca**, za zgodą **Abonenta**, rozpoczął świadczenie **Usług** zgodnie ze zmienionymi warunkami **Umowy**.

8. Zmiany wchodzą w życie pierwszego dnia nowego **Okresu Rozliczeniowego**, chyba że Strony odmiennie postanowiły. Jeżeli okres od otrzymania zlecenia do **Okresu Rozliczeniowego** jest krótszy niż 7 dni, a nadto brak jest możliwości realizacji zmian, zmiany te zostają wprowadzone pierwszego dnia kolejnego **Okresu Rozliczeniowego**.

9. **Umowa** może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec **Okresu Rozliczeniowego**. Jeżeli **Umowa** została zawarta z **Konsumentem**, **Umowę** może wypowiedzieć **Konsument** z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec **Okresu Rozliczeniowego**.

10. **Abonent** może rozwiązać **Umowę** ze skutkiem natychmiastowym, przy czym nie jest obowiązany do zwrotu ulgi, jeżeli:

- nie mógł korzystać z **Usługi** w sposób ciągły przez okres 30 dni z winy **Usługodawcy**,
- Usługodawca** świadczy **Usługę** w sposób sprzeczny z **Umową**,

11. **Usługodawca** może rozwiązać **Umowę** ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

- Abonent** narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z **Usługi**,
- opóźnienia w opłaceniu **Abonamentu** wynoszą co najmniej 3 pełne **Okresy Rozliczeniowe**,
- Abonent** nie dochowuje obowiązków wskazanych w § 6 ust. 4 pkt. a, c, e, f, pomimo uprzedniego zawieszenia świadczenia **Usług** na okres co najmniej 30 dni i wezwania **Abonenta** do zaniechania naruszania obowiązków,
- zaprzestał świadczyć **Usługę**,
- Usługa** nie może być świadczona ze względu na brak możliwości technicznych.

12. **Umowa** wymaga oświadczenia złożonego drugiej Stronie, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej.

13. **Umowa** wygasa w razie:

- powzięcia przez **Usługodawcę** wiadomości o śmierci **Abonenta**,

b) ustania bytu prawnego **Abonenta**, niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego.

14. Po zakończeniu trwania **Umowy Abonent** jest zobowiązany udostępnić **Lokal** w ciągu 7 dni od wezwania celem demontażu **Urządzeń Usługodawcy**. W chwili demontażu **Urządzenia** powinny być w stanie nie gorszym niż wynikającym z normalnej eksploatacji.

15. **Usługodawca** doręczy **Abonentowi** na piśmie oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków **Umowy**, w tym określonych w **Regulaminie**, z wyprzedzeniem co najmniej jednego **Okresu Rozliczeniowego** przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego **Abonenta**. **Abonent** w terminie 14 dni od daty doręczenia zamian może doręczyć **Usługodawcy** pisemne wypowiedzenie **Umowy** w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian. W razie wypowiedzenia **Umowy** w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, **Usługodawcy** nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§9 Odpowiedzialność stron

1. **Usługodawca** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Usługi** w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach wskazanych w **Umowie**.

2. Dochodzenie przez **Abonenta** odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych i zwrotów określonych w **Umowie** odbywa się na zasadach ogólnych.

3. Jeżeli **Abonent** przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody, obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.

4. **Abonent** ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osoby trzeciej, korzystającej z **Usługi** świadczonej na jego rzecz, jak za działania własne.

5. **Usługodawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek:

a) przekazywania, uzyskiwania, gromadzenia i udostępniania treści z wykorzystaniem **Usługi**. **Usługodawca** nie prowadzi kontroli treści, chyba że obowiązki takie wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów,

b) awarii oprogramowania i **Urządzeń Abonenta** spowodowanej przez złośliwe oprogramowanie (tzw. wirusy, konie trojańskie i inne) lub zdalną ingerencję osób trzecich,

c) utraty danych lub ich przechwycenia przez osoby trzecie w trakcie korzystania z **Usługi**,

d) udostępnienia przez **Abonenta** osobom trzecim poufnych danych niezbędnych dla korzystania z **Usługi**,

e) wadliwej konfiguracji połączenia sieciowego jednostki komputerowej **Abonenta**,

f) stosowania niewłaściwego lub nieprawidłowo zainstalowanego oprogramowania,

g) wadliwego użytkownika **Urządzeń** (wyłączenie, odłączenie, rekonfiguracja lub reset **Urządzeń**),

h) uszkodzenia **Sieci** lub **Urządzeń Abonenta** na skutek siły wyższej,

i) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia **Usługi** zgodnego z **Umową**,

j) braku możliwości korzystania lub ograniczenia **Usługi** na skutek decyzji władz państwowych lub samorządowych.

6. Za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z **Usługi**, za którą ponosi odpowiedzialność **Usługodawca**, **Abonentowi** przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości 1/30 należnej Opłaty za dany **Okres Rozliczeniowy**, chyba że usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie **Abonenta**.

7. Niezależnie od kary umownej **Abonentowi** przysługuje prawo żądania zwrotu 1/30 należnej Opłaty za dany **Okres Rozliczeniowy** za każdą pełną dobę braku możliwości korzystania z **Usługi**, za którą ponosi odpowiedzialność **Usługodawca**.

8. **Abonent** ma prawo żądać kary umownej z tytułu niedotrzymania z winy **Usługodawcy** terminu rozpoczęcia świadczenia **Usług** w wysokości 1/30 Opłaty za wybrany **Pakiet**, lecz nie więcej niż wysokość jednomiesięcznej Opłaty.

9. **Usługodawca** może obciążyć **Abonenta** kosztami **Urządzeń Usługodawcy**, ich naprawy, wymiany lub instalacji, jeżeli **Abonent**:

a) ingerował w **Urządzenia**, dokonując samowolnych napraw, przeróbek,

b) naruszył plomby gwarancyjne,

c) świadomie zniszczył lub uszkodził mechanicznie **Urządzenia**,

d) dokonywał zmian oprogramowania **Urządzeń**,

e) użytkował **Urządzenia** w warunkach niezgodnych z instrukcją obsługi.

10. **Abonent** ponosi odpowiedzialność za niezwrócenie w wymaganym terminie **Urządzeń** stanowiących własność **Usługodawcy**. Odpowiedzialność jest ograniczona do wartości **Urządzeń** wskazanej w **Protokole** powiększonej o należne odsetki naliczane od tej wartości. W przypadku uszkodzenia lub częściowego zwrotu **Urządzeń** odpowiedzialność **Abonenta** zmniejsza się proporcjonalnie do zakresu uszkodzeń lub częściowego zwrotu **Urządzeń**.

11. **Usługodawca** nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w **Lokalu**, będące normalnym następstwem instalacji **Urządzeń** i korzystania z **Usługi**. Nie jest również zobowiązany do ich usunięcia po zakończeniu trwania **Umowy**.

12. **Usługodawcy** przysługuje roszczenie o zwrot przyznanego ulg w razie jednostronnego rozwiązania **Umowy** przez **Abonenta** lub przez **Usługodawcę** z winy **abonenta** przed upływem terminu ustalonego w **Umowie**. Roszczenie z tego tytułu nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej **Abonentowi**.

13. Wyplata kar umownych oraz zwrotów następuje w trybie postępowania reklamacyjnego, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

14. Zmiana odpowiednio firmy **Abonenta**, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) **Abonenta**, siedziby **Abonenta**, numeru NIP, REGON, dowodu osobistego, wymagają podpisania aneksu do **Umowy**. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail **Abonenta** stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzania aneksu do **Umowy**.

15. **Usługodawca** niezwłocznie informuje **Abonentów** na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby **Usługodawcy**. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków **Umowy**.

§ 10 Zasady i tryb postępowania reklamacyjnego

1. **Abonent** może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy **Usługodawcy** terminu rozpoczęcia świadczenia **Usługi**, niewykonania lub nienależytego wykonania **Usługi** oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia **Usługi**.

2. **Abonent** może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w E-BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w E-BOK pracownik **Usługodawcy** lub osoba upoważniona przez **Usługodawcę** przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, **Usługodawca** w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu **Usługodawca** określa nazwę, adres i numer telefonu jednostki **Usługodawcy**, rozpatrującej reklamację.

6. 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 albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia **Usługi**.

7. Reklamacje złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym **Usługodawca** niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Reklamacja powinna zawierać:
- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby **Abonenta**,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - numer **Umowy** na podstawie której świadczona jest **Usługa** lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez **Usługodawcę** lub adres zakończenia łącza,
 - datę zawarcia **Umowy** i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia **Usługi** – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia **Usługi**,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku zadania ich wypłaty,
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt. f),
 - podpis **Abonenta** – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do **Usługodawcy**.
10. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 8, za wyjątkiem pkt. f), **Usługodawca** niezwłocznie informuje **Abonenta** o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie wzywa reklamującego **Abonenta** do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
11. W wezwaniu **Usługodawca** wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż niezpełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
12. **Usługodawca** rozpatrujący reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
13. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, **Usługodawca** zobowiązany jest uwzględnić:
- prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby **Usługodawcy**,
 - badania techniczne i obserwację **Urządzeń** telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla **Usługi**.
14. **Usługodawca** rozpatrujący reklamacje udziela w formie elektronicznej lub pisemnej odpowiedzi na reklamacje, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
15. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:
- nazwę jednostki **Usługodawcy** rozpatrującej reklamację,
 - powołanie podstawy prawnej,
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest **Konsument** - także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - podpis upoważnionego pracownika **Usługodawcy**, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
16. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamacje powinna ponadto:
- zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - zostać doręczona reklamującemu **Abonentowi** przesyłką poleconą.
17. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, **Usługodawca** wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące **Abonentowi** w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia **Abonenta** wobec **Usługodawcy**, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem **Abonenta**, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności.
18. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
19. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 8 pkt. f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka **Usługodawcy** rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 11 Postanowienia końcowe

- Regulamin** wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2009 roku.
- W zakresie nieuregulowanym stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- Postanowienia **Umowy** mają pierwszeństwo przed postanowieniami **Regulaminu** i **Warunkami Promocji**. **Warunki Promocji** mają pierwszeństwo przed postanowieniami **Regulaminu**.
- Usługodawca** powiadamia o każdej zmianie **Regulaminu**, przedkładając wzór nowego **Regulaminu**, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego **Okresu Rozliczeniowego** przed wejściem **Regulaminu** w życie.
- Wypowiedzenie przez **Abonenta** warunków **Umowy** z powodu braku akceptacji nowego **Regulaminu** staje się skuteczne z chwilą wejścia w życie nowego **Regulaminu**. Brak pisemnego oświadczenia oznacza akceptację zmian.
- Aktualny **Regulamin**, **Cennik**, **Warunki Promocji** oraz koszty usług serwisowych są publicznie dostępne na stronie internetowej oraz w siedzibie **Usługodawcy**. Mogą zostać również doręczone na **Abonentowi** na jego żądanie.

Oświadczam, iż zapoznałem się z „**Regulaminem świadczenia usługi szerokopasmowego dostępu do sieci Internet przez Borkowski Bartłomiej borkow.org PPHU**” i akceptuję go w całości.

.....
data i podpis Abonenta

.....
data i podpis Usługodawcy