

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ ENTERPOL

## K. KRÓL, P. LATOSIEWICZ, B. WOJCIECHOWSKI SP. J.

Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Enterpol k. Król, P. Latosiewicz, B. Wojciechowski sp. j. zwana dalej Operatorem.

### § 1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie oraz Umowie oznaczają:

- 1.1. Abonent** – Osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność zaciągania praw i zobowiązań we własnym imieniu, będąca stroną Umowy o świadczenie usług zawartej w formie pisemnej z Operatorem.
- 1.2. Abonament** – opłata miesięczna ponoszona przez Abonenta za świadczone na jego rzecz usługi.
- 1.3. Adres MAC** – unikalny identyfikator urządzeń podłączonych do sieci Ethernet.
- 1.4. Aktywacja** – udostępnienie Abonentowi - w wyniku podpisania Umowy lub uiszczenia przez Klienta Opłaty Aktywacyjnej-funkcjonalności i zasobów usługi.
- 1.5. Awaria** – brak lub pogorszenie odbioru zakłócające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora lub spowodowane przez Siłę Wyższą.
- 1.6. Biuro Obsługi Klienta** – Dział w strukturze organizacyjnej Operatora odpowiedzialny za kontakt z Abonentami w sprawach związanych z Usługami oraz umożliwiający uzyskanie wsparcia technicznego.
- 1.7. Cennik** – wykaz cen za usługi świadczone przez Operatora stanowiący integralną część Umowy.
- 1.8. Limit Wartości Połączeń** – kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonentki, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń.
- 1.9. Miesiąc Obrahunkowy** – (okres rozliczeniowy) okres od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, w którym Operator świadczy Usługę.
- 1.10. Opcja usługi** – wariant Usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi, oraz zakresem usług dodatkowych określonych w Cenniku i aktualnej ofercie.
- 1.11. Operator** – spółka pod nazwą Enterpol k. Król, P. Latosiewicz, B. Wojciechowski sp. j. z siedzibą w Lublinie, kod pocztowy 20-844, przy ul. Barci Wieniawskich 5.
- 1.12. Opłata** – kwoty należne Operatorowi, uiszczone przez Abonenta z dołu lub z góry, w zależności od rodzaju Umowy i Usługi za zamówione przez Abonenta a wymienione w Umowie, Regulaminie, postanowieniach Warunków Oferty Promocyjnej i Cenniku Usług (sprzedaż urządzeń dostępnych, opłaty aktywacyjne, abonamentowe, reaktywacyjne, operacyjne, wyrównawcze, z tytułu odszkodowań i kar umownych, wezwań do zapłaty zaległych Opłat).
- 1.13. Przyłącze Abonentckie** – końcowa część Sieci operatora doprowadzona do lokalu Abonenta.
- 1.14. Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Enterpol K. Król, P. Latosiewicz, B. Wojciechowski sp. j. stanowiący integralną część Umowy.
- 1.15. Router brzegowy** – punkt styku sieci Operatora z dostawcami nadrzędnymi.
- 1.16. Siła Wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, poważne awarie sieci elektrycznej, działanie osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
- 1.17. Sieć Operatora** – zespół środków technicznych (m.in. okablowanie i oprogramowanie) stanowiących infrastrukturę, która umożliwia przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej i w związku z tym realizowanie Usług określonych w Cenniku.
- 1.18. Usługa internetowa** – usługa Szerokopasmowego Dostępu do Internetu polegająca na transmisji danych poprzez Sieć Operatora do innych sieci, w szczególności do sieci Internet.
- 1.19. Usługa telefoniczna** – usługa Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej polegająca na transmisji głosu, po jego przetworzeniu na postać pakietów IP, poprzez sieć Operatora do innych sieci.
- 1.20. Usługa telewizyjna kablowej** – usługa Telewizji Cyfrowej IPTV Enterpol polegająca na dostarczaniu sygnału programów telewizyjnych i radiowych poprzez Sieć Operatora.
- 1.21. Konto Email** – konto poczty elektronicznej o adresie wskazanym przez Abonenta przy podpisaniu Umowy, służące do korespondencji z Operatorem.

### § 2. Umowa o świadczenie Usługi

1. Operator świadczy Usługi na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie, w zakresie posiadanych uprawnień, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.
2. Operator może wprowadzić odrębne uregulowania dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (Warunki Oferty Promocyjnej). Postanowienia odrębnych uregulowań odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- 2.3. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 2.4. W przypadku osoby fizycznej Operator zawiera Umowę z osobą posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, po przedstawieniu dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu stałego zameldowania lub dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu bądź nieruchomości.
- 2.5. W przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Operator zawiera Umowę po dostarczeniu następujących dokumentów:
  - aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub zaświadczenia z ewidencji działalności gospodarczej,
  - zaświadczenia o nadaniu numeru statystycznego REGON,
  - zaświadczeniu o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP.

- 2.6. Podmioty, o których mowa w pkt. 2.4. i pkt. 2.5. wskazując miejsce instalacji mają Obowiązek przedstawić Operatorowi tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, czy jej części wskazujący na prawo do wyrażenia zgody na wykonywanie w danym miejscu Usługi przez Operatora. Tytuł prawny stanowią w szczególności odpis z księgi wieczystej, umowa cywilnoprawna, postanowienie sądu.
- 2.7. Operator może odmówić zawarcia Umowy z Podmiotem:
  - 2.7.1. co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej;
  - 2.7.2. zalegającego z płatnościami w stosunku do Operatora, lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu nie wykonania postanowień Regulaminu lub Umowy;
  - 2.7.3. który odmówił przedstawienia danych oraz dokumentów stwierdzających tożsamość Podmiotu lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności;
  - 2.7.4. jeżeli ze względów inwestycyjnych lub natury technicznej jest to niemożliwe bądź pociągałoby za sobą nadmierne i nieuzasadnione ekonomicznie nakłady;
- 2.8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.
- 2.9. Operator ma prawo do zawieszenia Usługi Abonentowi, który w rażący sposób naruszy jedno lub więcej postanowień Regulaminu.
- 2.10. Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązków uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usług.
- 2.11. Abonent jest zobowiązany do pisemnego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących danych płatnika i odbiorcy faktur.

### § 3. Obowiązki Abonenta

- 3.1. Abonent jest zobowiązany do uiszczenia w terminie pełnych opłat za świadczone przez Operatora usługi.
- 3.2. Abonent zobowiązany jest do ochrony swojego konta, przede wszystkim poprzez ochronę i stosowanie odpowiednich haseł.
- 3.3. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania prywatności kont innych użytkowników i nieingerencji w ich zasoby, nawet, jeśli nie są one stosownie chronione.
- 3.4. Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego zgłaszania Operatorowi wszelkich zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w sieci.
- 3.5. Abonent zobowiązuje się do umożliwienia przedstawicielom Operatora kontroli instalacji i urządzeń będących własnością Operatora.
- 3.6. Abonent zobowiązuje się nie dokonywać samodzielnych napraw lub modernizacji urządzeń będących własnością Operatora.
- 3.7. Abonent ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu faktury VAT za Usługę.
- 3.8. Abonent zobowiązuje się w terminie 14 dni po rozwiązaniu wygaśnięciu lub odstąpieniu od Umowy do zwrotu lub umożliwienia demontażu, wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością Operatora, w stanie nie gorszym niż wynikający z prawidłowej eksploatacji. W przypadku niewyżalenia się przez Abonenta z obowiązku zwrotu urządzeń i instalacji będących własnością Operatora lub ich zniszczenia lub uszkodzenia przez Abonenta, Operator ma prawo do obciążenia Abonenta karą umową odpowiadającą kwocie wskazanej przez Operatora w protokole przekazania-zwrotu sprzętu.

### § 4. Obowiązki Operatora

- 4.1. Świadczenia Usług zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.
- 4.2. Zapewnienia ciągłości świadczenia Usług na rzecz Abonenta, z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci Operatora.
- 4.3. Operator zobowiązuje się do przywrócenia pogorszonych parametrów sygnału w ciągu 24 godzin w dni robocze od momentu, w którym Enterpol wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta osobiście lub telefonicznie.
- 4.4. Usuwania awarii, uszkodzeń i usterek na zasadach zawartych w Regulaminie.
- 4.5. Dołożenia należytej staranności dla zabezpieczenia sieci przed dostępem osób nieupoważnionych.
- 4.6. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
- 4.7. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB dostępny w zasobach sieci Operatora zostanie pobrany w czasie: 1 min 22s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 14 min 5 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy w zależności od sposobu podłączenia usługi zgodnie z parametrami wskazanymi w poniższej tabeli i punkt d. Zastosowanie w lokalizacji Abonenta routera lub innego urządzenia wykorzystującego technologię bezprzewodową może spowodować, że czasy te ulegną znacznemu wydłużeniu. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty.
- Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
- 4.8. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania

danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwiła równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług pozostaje bez wpływu na ich jakość.

4.9. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedy transferów o i do Urządzenia określonych w Umowie lub Cenniku.

Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 80% deklarowanej w Umowie prędkości dla usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 65% dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną.

Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://enterpol.speedtest.net/> po wybraniu nazwy Operatora z dostępnej listy oraz <http://speedtest.enterpol.pl>.

Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Operatora do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.

Rozmiar pliku	Prędkość deklarowana	Prędkość minimalna [światłowod]	Prędkość minimalna [inne media]	Czas pobierania 1GB deklarowany [s]	Czas pobierania 1GB prędkość minimalna [światłowod] [s]	Czas pobierania 1GB prędkość minimalna [inne media] [s]
1GB	200Mbps	160Mbps	130Mbps	41	52	64
1GB	100Mbps	80Mbps	65Mbps	82	103	127
1GB	40Mbps	32Mbps	26Mbps	205	256	316
1GB	10Mbps	8Mbps	6,5Mbps	820	1024	1260

### § 5. Opłaty

- 5.1. Operator pobiera opłatę jednorazową związaną z aktywacją Usługi w wysokości regulowanej Cennikiem obowiązującym w dniu zawarcia Umowy, oraz opłaty abonamentowej wg Cennika obowiązującego w dniu, w którym miała być wniesiona opłata. Opłata zawiera podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.
- 5.2. Abonent będzie wnosił opłatę za abonament zgodnie z Cennikiem Operatora w terminie do 10 dnia miesiąca obrachunkowego. Opłatę należy regulować przelewem na konto Operatora, lub gotówką w kasie w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Barci Wieniawskich 5 w Lublinie.
- 5.3. Nieopłacony abonament to abonament, za który nie wpłynęła należność do 10-go dnia danego miesiąca obrachunkowego.
- 5.4. W wypadku opóźnienia płatności wynikających z umów Operator zastrzega sobie prawo do naliczenia ustawowych odsetek.
- 5.5. Wniesienie opłaty abonamentowej uniezależnia Abonenta od zmian stawek, tzn., że ewentualne podwyżki lub obniżki nie dotyczą Abonenta do końca trwania opłaconego okresu abonamentowego.
- 5.6. Zaleganie z płatnością za abonament, wystawioną fakturę lub notę odsetkową o więcej niż 21 dni może skutkować ograniczeniem świadczenia Usług przez Operatora, tj. pojawianiem się na ekranie komputera Abonenta monitu o nieuiszczeniu abonamentu, a w razie dalszego zalegania z płatnością- zablokowaniu na serwerze dostępu do usług.
- 5.7. W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta, a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.
- 5.8. O ewentualnych zmianach w wysokości opłat abonamentowych Abonent zostanie poinformowany w terminie 30 dni przed jej wprowadzeniem.
- 5.9. W przypadku zmian w wysokości opłat abonamentowych po zawarciu Umowy Abonent może odstąpić od Umowy zawiadamiając o tym fakcie Operatora w terminie 10 dni od otrzymania pisma zawiadamiającego o zmianie opłat abonamentowych.

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ ENTERPOL K. KRÓL, P. LATOSIEWICZ, B. WOJCIECHOWSKI SP. J.

## § 6. Zakres świadczonych usług

- 6.1. Operator gwarantuje Abonentowi świadczenie usług:
- 6.1.1. internetowych,
  - 6.1.2. telefonicznych – w technologii VOIP,
  - 6.1.3. telewizji cyfrowej IPTV,
- 6.2. Operator świadczy Usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 6.3. Operator świadczy Usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci. Operator gwarantuje, że długość przerw technicznych nie będzie większa niż 5% czasu ustalonego Umową w danym miesiącu obrachunkowym.

## § 7. Zakres obsługi serwisowej, postępowanie reklamacyjne

- 7.1. Abonent może uzyskać informacje oraz zgłaszać awarie i reklamacje w następujący sposób:
- 7.1.1. osobiście w Biurze Obsługi Klienta w godzinach 10:00-18:00 w dni robocze,
  - 7.1.2. telefonicznie pod numerem 81 516 80 00,
  - 7.1.3. e-mail Operatorka: bok@enterpol.pl – zgłaszanie awarii, przysyłanie korespondencji,
- 7.2. Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii w terminie nie dłuższym niż 24 godziny (w dni robocze) od chwili otrzymania zawiadomienia. Jeżeli zawiadomienie wpłynie w dni wolne od pracy Operator zobowiązuje się do rozpoczęcia usuwania awarii od godz. 8:00 pierwszego dnia robocznego. Jeżeli awaria lub usterka została spowodowana z winy Abonenta, Operator może na zlecenie Abonenta usunąć awarię odpłatnie według cen określonych w Cenniku.
- 7.3. W przypadku Awarii spowodowanej Siłami Wyższymi, Abonentowi nie przysługuje prawo do odliczeń od Abonamentu.
- 7.4. Abonent ma prawo złożenia reklamacji w przypadku, gdy ma zastrzeżenia dotyczące świadczonych Usług niedotrzymanie w winy dostawcy Usług określonego w umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- 7.5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi telekomunikacyjnej, 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 Usługi telekomunikacyjnej.
- 7.6. Reklamacja powinna zawierać: dane Abonenta, numer Umowy, opis przedmiotu reklamacji oraz okoliczności ją uzasadniające (wysokość kwestionowanej opłaty, określenie niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi wraz z podaniem okresu, w którym to nastąpiło), numer faktury, datę sporządzenia, podpisy osób uprawnionych do reprezentowania Abonenta, inne posiadane dokumenty uzasadniające reklamację.
- 7.7. Niezależnie od złożenia reklamacji, kwota objęta reklamacją jest wymagalna i płatna w terminie określonym w fakturze. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wadliwego rozliczenia usługi, kwestionowana kwota zaliczana jest na poczet przyszłych należności chyba, że Abonent zażąda zwrotu.
- 7.8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Reklamacja rozpatrywana są w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
- 7.9. Na złożoną reklamację Operator udziela odpowiedzi w formie pisemnej, która winna zawierać:
- 7.9.1. nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
  - 7.9.2. powołanie podstawy prawnej;
  - 7.9.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 7.10.4. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - 7.9.5. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska;
  - 7.9.6. Udzielona odpowiedź wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego. W razie wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
  - 7.9.11. W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonentowi przysługuje obniżka ceny usługi o 100% stawki dziennej za każdy dzień bez dostępu do usługi. Stawkę dzienną określono jako 1/30 Abonamentu.

## § 8. Rozwiązanie umowy (odstąpienie, wstrzymanie, wygaśnięcie, zawieszenie)

- 8.1. Umowa może być rozwiązana:
- 8.1.1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony na skutek rozwiązania przez każdą ze stron z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu, co najmniej jednemu Miesiącowi Obrachunkowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Miesiąca Obrachunkowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone. Operator może wypowiedzieć Umowę w przypadku niewłaściwego wykonywania postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności:
    - a) opóźnień w dokonywaniu opłat na rzecz Operatora powyżej 21 dni po terminie płatności.
    - b) Abonent narusza przepisy prawa lub korzysta z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem;
    - c) Abonent udostępni sygnał osobie trzeciej. Stwierdzenie naruszenia powyższego zakazu spowoduje, że Operator może się domagać kary umownej odszkodowania w wysokości 12-krotnego abonamentu liczonego za najwyższy Pakiet wg cen obowiązujących w dniu stwierdzenia nieprawidłowości.
    - d) Na skutek naruszenia przez Abonenta dóbr innych użytkowników sieci;
  - 8.1.2. Umowa zawarta na czas nieokreślony lub określony może zostać rozwiązana bez zachowania terminu wypowiedzenia;

- a) przez Abonenta- w przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni,
- b) przez Operatora- w przypadku rażących uchybień w wykonywaniu przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Warunków Oferty Promocyjnej, w szczególności:
  - udostępnienia przez Abonenta sygnału osobie trzeciej. Stwierdzenie naruszenia powyższego zakazu spowoduje, że Operator może się domagać kary umownej odszkodowania w wysokości 12-krotnego abonamentu liczonego za najwyższy Pakiet wg cen obowiązujących w dniu stwierdzenia nieprawidłowości,
  - opóźnień w dokonywaniu opłat na rzecz Operatora powyżej 21 dni po płatności po wcześniejszym pisemnym wyznaczeniu dodatkowego 14-dniowego terminu do uregulowania zaległości i jego bezskutecznym upływie.
  - naruszenia przepisów prawa lub korzystania z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem;
- 8.2. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
- 8.3. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest:
  - 8.3.1. Niezwłocznie zaprzestać korzystania z Usług, Sprzętu, Urządzeń;
  - 8.3.2. Umożliwić Operatorowi wejście na teren lokalizacji Abonenta w celu usunięcia Urządzeń lub Sprzętu;
- 8.4. Operator dokona wszelkich starań do dokonania czynności opisanych w ust. 8.4.2. w terminie 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia Umowy, chyba, że Abonent uniemożliwi wykonanie tych czynności w powyższym terminie.
- 8.5. W przypadku Umowy na czas nieokreślony Usługa może być zawieszona z zachowaniem terminu zawieszenia równemu co najmniej jednemu Miesiącowi Obrachunkowemu. Bieg terminu zawieszenia Usługi rozpoczyna się od ostatniego dnia Miesiąca Obrachunkowego, w którym oświadczenie o zawieszeniu zostało złożone. Abonent może zawiesić świadczenie Usługi tylko 2 razy w roku. Zawieszenie Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania wszystkich należności Abonenta względem Operatora. Zawieszenie Usługi dotyczy pełnych okresów rozliczeniowych.
- 8.6. Abonent zawierający Umowę poza lokalem Operatora ma prawo do odstąpienia w formie pisemnej od Umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia. Za dzień złożenia oświadczenia uznaje się dzień jego nadania listem poleconym w placówce pocztowej na adres Operatora. Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik do Umowy.

## § 9. Usługa dostępu do Internetu

- 9.1. **Internet** – globalna, międzynarodowa sieć, która jest logicznie połączona w jednolitą sieć adresową opartą na protokole IP.
- 9.2. **Adres IP** – unikalna 32-bitowa liczba całkowita zawierająca informacje o tym do jakiej sieci włączony jest dany komputer, oraz jednoznaczny adres w tej sieci. Adres IP zapisywany jest w postaci czterech liczb dziesiętnych oddzielonych kropkami. Adresy IP podzielone są na klasy.
  - 9.2.1. Abonentowi przydzielony jest unikalny adres IP z puli Operatora.
  - 9.2.2. Operator umożliwi Abonentowi zmianę adresu IP tylko w przypadku, gdy ten umotywuje, że korzystanie z przyznanego mu adresu IP jest szczególnie uciążliwe i nie wynika z winy Abonenta.
  - 9.2.3. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany adresu IP w sytuacji gdy niezbędne okaże się rozszerzenie obecnego zakresu adresowego w danej części sieci Operatora.
  - 9.2.4. Zabronione jest dokonywanie zmian adresu IP przez Abonenta.
  - 9.2.5. Adres IP w sieci Operatora jest ściśle powiązany z adresem MAC. Każdorazowa zmiana karty sieciowej w komputerze Abonenta powinna być zgłoszona do Operatora. Abonent za zgodą Operatora może mieć zarejestrowanych na swoim koncie do 8 adresów MAC jednocześnie.
- 9.3. **Adres MAC** – liczba 48-bitowa, zapisywana szesnastkowo, unikalnie identyfikująca urządzenie sieciowe dołączone do sieci Ethernet.
- 9.4. **Karta sieciowa** – to urządzenie odpowiedzialne za wysyłanie i odbieranie danych w sieciach LAN. Urządzenie to posiada unikalny adres MAC i umożliwia przyłączenie komputera lub innej jednostki sprzętowej Abonenta do sieci Operatora.
- 9.5. Operator nie określa minimalnych przepustowości łącza Abonenta.
- 9.6. Operator świadczy Abonentowi szereg bezpłatnych usług dodanych w postaci dostępu do konta email, własnej strony WWW. Usługi te nie podlegają reklamacji z tytułu Umowy.
- 9.7. Operator nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych poprzez swoją sieć.
- 9.8. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji.
- 9.9. Abonent jest zobowiązany do utrzymywania systemu operacyjnego na komputerze dołączonym do sieci Operatora w stanie wolnym od wirusów i innych aplikacji celowo zakłających pracę sieci Operatora.
- 9.10. Operator ma prawo do usunięcia danych Abonenta z serwerów Operatora jeśli naruszają one obowiązujące normy moralne, etyczne lub prawne.

## § 10. Usługa dostępu do telefonu

- 10.1. **Billing** – szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych przez Operatora na rzecz Abonenta.
- 10.2. **Opłaty** – stałe opłaty abonamentowe naliczane zgodnie z cennikiem oraz opłaty za połączenia telefoniczne naliczane według billingu i cennika.
- 10.3. **Limit Wartości Połączeń** – kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych, wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń; nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
- 10.4. **Urządzenie VoIP** – urządzenie abonenckie stanowiące własność Operatora, oddane do użytkowania i zapewniające dostęp do usług Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej, określone w Protokole Zdawczo-Odbiorczym.
  - 10.4.1. Urządzenie VoIP jest własnością Operatora i po zakończeniu Umowy powinno być zwrócone Operatorowi w stanie nie pogorszonym niż stan stwierdzony podczas jego instalacji.
  - 10.4.2. Wartość urządzenia VoIP jest określona w Cenniku.
- 10.5. **Panel Abonenta** – aplikacja umożliwiająca za pośrednictwem przeglądarki internetowej wgląd w Billing.

- 10.6. W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy w szczególności następujące Usługi:
  - 10.6.1. instalacja,
  - 10.6.2. połączenia wewnętrzne (realizowane w sieci Operatora),
  - 10.6.3. połączenia lokalne
  - 10.6.4. połączenia międzysieciowe,
  - 10.6.5. połączenia międzynarodowe,
  - 10.6.6. połączenia do sieci komórkowych,
  - 10.6.7. połączenia na połączenia Specjalne i Audiotekstowe
  - 10.6.8. inne połączenia określone w Cenniku,
  - 10.6.9. inne usługi dodatkowe określone w Cenniku.
- 10.7. Abonentowi przysługuje prawo do wyboru Numeru Abonenckiego w trakcie podpisywania Umowy z puli numerów udostępnionych przez Operatora.

## § 11. Usługa dostępu do telewizji cyfrowej IPTV

- 11.1. **IPTV** – technologia umożliwiająca przesyłanie sygnału telewizyjnego w sieciach szerokopasmowych opartych o protokół IP.
- 11.2. **Programy Telewizyjne** – retransmitowane programy telewizyjne, rozpowszechnione przez Operatora w sieci kablowej zgodnie z obowiązującymi przepisami i zawartymi umowami.
- 11.3. **Oferta Programowa** – zestawienie programów dostępnych w ramach telewizji cyfrowej IPTV.
- 11.4. Operator jest uprawniony do zmiany oferty programowej w przypadku przyczyn niezależnych od Operatora, niskiej oglądalności Programu wśród Abonentów Operatora lub zastąpienia Programu innym o podobnym charakterze.

## § 12. Postanowienia końcowe

- 12.1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i inne obowiązujące przepisy prawne.
- 12.2. Wszelkie zmiany danych zawartych w Umowie oraz w Załącznikach do Umowy wymagają zachowania formy pisemnej.
- 12.3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 16 marca 2017 r.