

§ 1 – Dane o stronach umowy

1. Data i miejsce zawarcia Umowy: Niepołomice dnia:

2. Usługodawca:

Fiberway Sp. z o.o. wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa XI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000396676, kapitał**zakładowy 24 000 zł****32-005 Niepołomice****Jagiellońska 6****e-mail: biuro@fiberway.pl****tel. 12-312-12-13****NIP: 683-207-64-07**

3. Abonent:

.....
.....
.....
.....**§ 2 – Dane o Usłudze**

1. W ramach Umowy Usługodawca zobowiązuje się świadczyć

Usługę szerokopasmowego dostępu do Internetu (Usługę Podstawową) w zakresie i na warunkach

określonych w Regulaminie oraz Cenniku, w Pakiecie o następujących parametrach:

Konto ".....":

• Adres instalacji:

• Abonament:

• Maksymalna prędkość ściągania: kbps

• Maksymalna prędkość wysyłania: kbps

• Identyfikator użytkownika:

• Hasło:

2. Do świadczenia Usługi znajdują zastosowanie:

3. Usługodawca rozpoczyna świadczenie Usługi w ciągu 31 dni od otrzymania podpisanej Umowy. Za dzień rozpoczęcia usługi uważa się dzień w którym sporządzono protokół zdawczo-odbiorczy.

4. Usługodawca świadczy Usługę z zachowaniem wskaźników jakości i dostępności Usługi określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

5. Zawierając Umowę na usługę dostępu do internetu, Abonent składa deklarację co do sposobu otrzymywania faktur. Otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej wymaga podania adresu e-mail. Jeżeli adres e-mail nie zostanie podany, faktura w postaci elektronicznej będzie dostępna na portalu **panel.fiberway.pl**, na indywidualnym koncie Abonenta.

6. W ramach Usługi Abonent korzysta z udostępnionych przez Usługodawcę Urządzeń wymienionych w Protokole zdawczo – odbiorczym. Zasady i warunki używania Urządzeń zawarte są w Protokole.

§ 3 - Zakres obsługi serwisowej

1. Usługodawca w celu wykonania Umowy udostępnia obsługę serwisową, która obejmuje umożliwienie uzyskania informacji o dostępnych Usługach, stanie świadczonych Usług, realizacji zamówień, zgłoszeń, reklamacji oraz pomoc techniczną w związku ze świadczoną Usługą, w tym usuwanie usterek.

2. Usługodawca w ramach obsługi serwisowej udostępnia następujące formy kontaktu:

• numery telefonów: 12 312 12 13 oraz 725 25 12 13

• numer faksu: 12 312 12 14

• adres e-mail: biuro@fiberway.pl

• osobiście w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta

3. Aktualne informacje na temat godzin pracy Biura Obsługi Abonenta znajdują się na stronie fiberway.pl**§ 4 – Odpłatności**

1. Z tytułu świadczonej Usługi Abonent zobowiązuje się uiszczać następujące opłaty:

a/ miesięczny Abonament za Usługi opisane §2 ust. 1: zł zł brutto

b/ jednorazową opłatę z tytułu instalacji i aktywacji Usługi: zł brutto.

2. Miesięczna opłata abonamentowa jest płatna do 14 dni od wystawienia faktury VAT. Za dzień zapłaty uznaje się datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy.

3. W ramach usługi Usługodawca udostępnia indywidualny numer konta do dokonywania wpłat.....

4. Regulamin oraz Cennik jest ogólnie dostępny na stronie fiberway.pl oraz w siedzibie firmy.**§ 5 - Czas trwania umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy**

1. Umowa zostaje zawarta na czas:

•

2. Jeżeli Abonent, który zawarł Umowę na czas określony, nie oświadczy o chęci rezygnacji z usługi na co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy przed upływem terminu na jaki została zawarta, uważa się iż Umowa została przedłużona zgodną wolą Stron na czas nieokreślony.

3. 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, zaś Usługodawca w przypadkach określonych w Regulaminie. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej.

4. W przypadku zawarcia Umowy, związanego z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Usługodawcę z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie, na jaki Umowa została zawarta określa regulamin promocji w jakiej została zawarta.

5. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.

6. Usługodawca może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu lub Cennika, a w szczególności:

a) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Usługodawcy przez okres dłuższy niż 90 dni od dnia płatności określonego w Umowie lub fakturze VAT,

b) postanowień § 6 ust. 4 pkt. a, c, e, f Regulaminu.

7. Usługodawca może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, albo korzysta z Identyfikatora lub Hasła, które nie zostały przydzielone w ramach świadczenia Usługi.

8. Usługodawca może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego w przypadku:

a) Zaprzestania świadczenia Usługi.

b) Braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

§ 6 - Zakres odpowiedzialności, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty.

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. Za każdy okres przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 24 godziny, 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.

6. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje prawo żądania zwrotu 1/30 należnej Opłaty za dany Okres Rozliczeniowy, za którą ponosi odpowiedzialność Usługodawca.

7. 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.

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

9. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione niezwłocznie

§7 - Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Abonent może składać reklamację 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 siedzibie firmy.
3. Abonent może złożyć reklamację 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 siedzibie firmy, pracownik Usługodawcy lub osoba upoważniona przez Usługodawcę przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie 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 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. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta oraz aktualny numer telefonu,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer umowy na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer ewidencyjny (4 ostatnie cyfry numeru konta) nadany reklamującemu przez Usługodawcę lub adres zakończenia łączy,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt. f),
 - h) 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 w/w terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
11. W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie 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: a) prowadzoną przez siebie ewidencje i posiadaną dokumentację, b) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego, c) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Usługodawcy, d) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.
14. Usługodawca rozpatrujący reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, 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 reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - e) 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 medacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - f) podpis upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska

16. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:
 - a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) 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.

§8 - Informacja o możliwości rozwiązania sporu

1. Powstałe spory pomiędzy Usługodawcą i Abonentem mogą zostać zakończone polubownie postępowaniem medacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zaś spory o prawa majątkowe postępowaniem przed stałym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 9 - Postanowienia końcowe

1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego, jednoznacznego oświadczenia tj. pismo wysłane pocztą, faksem, pocztą elektroniczną lub doręczone do siedziby Usługodawcy w terminie czternastu dni od zawarcia Umowy, w przypadku zawarcia Umowy:
 - a) poza lokalem Usługodawcy.
 - b) za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. W przypadku prawidłowego skorzystania z uprawnienia Umowę uważa się za niezawartą, a Abonent zwolniony jest z wszelkich opłat, poza opłatami wynikającymi z niezwrócenia lub uszkodzenia Urządzeń wymienionych w Protokole, a będących własnością Usługodawcy.
2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
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 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, jednoznacznego oświadczenia tj. pismo wysłane pocztą, faksem, pocztą elektroniczną lub doręczone do siedziby Usługodawcy w terminie 14 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 ust. 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 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
7. Postanowienia ust. 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. W kwestiach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w Regulaminie Promocji, Regulaminie świadczenia Usług, Cenniku świadczenia Usług oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa

§ 10 - Załączniki

1. Integralną częścią Umowy stanowią Załączniki (niepotrzebne skreślić):
-
 -
 - Protokół zdawczo-odbiorczy
 - Oświadczenia Abonenta
 - inne

--	--

data i podpis Abonenta

data i podpis usługodawcy

Oświadczenia Abonenta:

- 1. Oświadczam, iż * **wyrażam/nie wyrażam** zgodę na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej.
- 2. Oświadczam, iż * **wyrażam/nie wyrażam** zgodę na przetwarzanie danych przez Usługodawcę zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, dla celów wykonania niniejszej umowy oraz dochodzenia wynikających z niej roszczeń. Zgodnie z art. 24 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych Usługodawca jest administratorem danych osobowych zbieranych w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania.
- 3. Oświadczam, iż * **wyrażam/nie wyrażam** zgodę na przetwarzanie przez Usługodawcę, na podstawie art. 161 ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w związku ze świadczoną Usługą, danych zawartych w ust. 2 pkt. b
- 4. Oświadczam, iż * **wyrażam/nie wyrażam** na przetwarzanie danych osobowych dla celów bezpośredniego marketingu produktów Usługodawcy.
- 5. Oświadczam, iż wraz z Umową nieodpłatnie otrzymałem jako załącznik do Umowy i zapoznałem się z „Regulaminem świadczenia usług”, „Cennikiem świadczenia usług”.
- 6. Oświadczam, iż zostałem poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia zgodnie z §9 Umowy.
- 7. Niniejszym potwierdzam prawdziwość wszelkich danych umieszczonych w umowie. Jednocześnie zobowiązuje się do niezwłocznego informowania o każdej ich zmianie. Nadto, wyrażam zgodę na podejmowanie wszelkich czynności mających na celu weryfikację prawdziwości przekazanych przeze mnie dokumentów i informacji w nich zawartych.

*Niepotrzebne skreślić

.....	
-------	-------

data i podpis Abonenta

data i podpis usługodawcy

§1 Postanowienia ogólne i definicje umowne

- Regulamin określa szczegółowy zakres i warunki świadczenia usług, 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 wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą.
 - Lokal - nieruchomość lub jej część stanowiąca samodzielną funkcjonalnie całość, w której Abonent korzysta z Usługi.
 - f) Okres Rozliczeniowy - jest okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca kalendarzowego.
 - g) Pakiet - określona w Cenniku opcja Usługi Podstawowej wraz ze świadczonymi opcjonalnie Usługami Dodatkowymi.
 - h) Protokół - „Protokół zdawczo-odbiorczy”, stanowiący Załącznik nr 3 do Umowy. Protokół zawiera wykaz Urządzeń, termin i miejsce instalacji Urządzeń oraz termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
 - i) Regulamin - niniejszy „REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET PRZEZ "Fiberway Sp. z o.o.", 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.
 - j) 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.
 - k) Standardowe warunki umowy - zakres i warunki świadczenia usługi dostępu do Internetu określone w niniejszym Regulaminie oraz Cenniku.
 - l) Umowa - „UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET PRZEZ "Fiberway Sp. z o.o.” zawarta pomiędzy Usługodawcą a Abonentem wraz z Załącznikami. (Regulaminem, Cennikiem, Protokołem oraz ewentualnie Warunkami Promocji).
 - m) Urządzenia - wymieniony w Protokole sprzęt wraz z okablowaniem, stanowiący Zakończenie sieci, niezbędny do świadczenia Usługi.
 - n) Usługa - usługa szerokopasmowego dostępu do Internetu świadczona przez Usługodawcę na podstawie Umowy (Usługa Podstawowa) oraz pozostałe usługi opcjonalnie świadczone przez Usługodawcę (Usługi Dodatkowe).
 - o) Usługodawca - podmiot świadczący Usługę na podstawie Umowy - Fiberway Sp. z o.o. wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa XI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000396676, kapitał zakładowy 24 000 zł, 32-005 Niepołomice, Jagiellońska 6, e-mail: biuro@fiberway.pl, tel. 12-312-12-13, NIP: 683-207-64-07, .
 - p) Warunki Promocji - specjalne warunki świadczenia Usługi przyznane Abonentowi, mające pierwszeństwo przed Standardowymi warunkami umowy.
 - r) Zakończenie sieci - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci Usługodawcy.
 - s) Zamawiający - podmiot wyrażający wolę zawarcia Umowy.
 - t) Zamówienie - oświadczenie Zamawiającego o woli zawarcia Umowy.
 4. Usługodawca wykonuje czynności osobiście oraz przez upoważnionych pracowników. Może zlecić wykonanie czynności innym upoważnionym osobom lub podmiotom zewnętrznym.
 5. Strony mogą działać poprzez pełnomocników, na podstawie udzielonych w formie pisemnej pełnomocnictw.
 6. Oświadczenia Abonenta związane z Usługą należy kierować na adres Usługodawcy wskazany w umowie.
 7. 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 Pakietem.
 - 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: a) 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
- e) 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 BOK lub innej udostępnionej przez Usługodawcę

§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.
- Usługodawcy przysługuje ponadto prawo odmowy zawarcia umowy, jeżeli:
 - a) Zamawiający nie dostarczył na żądanie Usługodawcy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z Umowy,
 - b) brak jest pozytywnej oceny wiarygodności, chyba że Usługodawca wyrazi wolę zawarcia Umowy na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy.
 - c) Zamawiający odmówi podania danych osobowych, do których podania był obowiązany zgodnie z przepisami prawa
 - d) 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 Pakietem.
- 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 Regulaminu 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 uprawniona winna być obecna w trakcie instalacji Urządzeń i uruchomienia Usługi.
- Po dokonaniu instalacji Urządzeń Usługodawca uruchamia Usługę konfiguruje 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:
 - a) korzystać z Usługi w sposób zgodny z przepisami prawa oraz Umowy.
 - b) niezwłocznie informować Usługodawcę o awariach i nieprawidłowym działaniu Sieci, w tym Urządzeń oraz udostępnić Lokal w celu ich usunięcia.
 - c) nie udostępniać Usługi poza Lokalem, d) należyście zabezpieczyć dane przechowywane w jednostce komputerowej przed ingerencją i przechwytem przez osoby trzecie.

- e) nie powodować działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie Sieci
f) nie dokonywać prób ingerencji i przechwycenia danych osób trzecich.
g) powiadamiać Usługodawcę o zmianie danych Abonenta w terminie 7 dni pod rygorem uznania, iż posiadane dane są prawidłowe, a doręczenia nadal skuteczne.
h) ponosić koszty związane ze zwykłym używaniem Urządzeń oraz zapewnić prawidłowe warunki dla funkcjonowania i eksploataowania zgodnie z przeznaczeniem i właściwościami, w szczególności wyłączać Urządzenia w przypadku wyładowań atmosferycznych.
5. Usługodawca może zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli Abonent:
a) narusza obowiązki określone w § 6 ust. 4 pkt. a, c, e, f - do czasu zaprzestania naruszeń.
b) nie dokonał płatności za poprzedni Okres Rozliczeniowy - do czasu uiszczenia płatności, wtedy ten okres nie wlicza się do okresu trwania umowy.
c) 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

- 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.
- Abonent jest obowiązany do terminowego regulowania Opłat.
- Jeżeli okres świadczenia Usługi jest krótszy od Okresu Rozliczeniowego należna Opłata za ten okres wynosi 1/30 Opłaty za każdy dzień korzystania z Usługi.
- 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
- 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.
- Jeżeli Opłaty nie obejmują całego Okresu Rozliczeniowego winny zostać uregulowane w terminie wskazanym na fakturze VAT.
- Za datę uregulowania Opłat uważa się datę wpływu środków na rachunek Usługodawcy.
- W sytuacji opóźnienia płatności Usługodawca może podejmować działania w celu spełnienia świadczenia przez Abonenta. W tym celu może ograniczyć prędkość transmisji danych do 64 kbps lub zawiesić świadczenie usług lub wykorzystywać inne środki komunikacji. Jest także uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
- Usługodawca doręczy Abonentowi na piśmie oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem 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 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.
- Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o nieotrzymaniu faktury za dany Okres Rozliczeniowy.

§8 Zmiana, rozwiązanie, wygaśnięcie umowy

- Zmiana Umowy oraz wypowiedzenie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Zlecenia Abonenta w zakresie zmiany Pakietów, Usług Dodatkowych oraz zawieszenia Usługi mogą być składane w formie telefonicznej, listownej, mailowej, przez panel BOK lub innej udostępnionej przez Usługodawcę. Abonent może żądać potwierdzenia w formie pisemnej, a Usługodawca dodatkowo wstrzymać wykonanie zlecenia do czasu otrzymania potwierdzenia.
- 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 BOK lub innej udostępnionej przez Usługodawcę.
- 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.
- Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego, jednoznacznego oświadczenia tj. pismo wysłane pocztą, faksem, pocztą elektroniczną lub doręczone do siedziby Usługodawcy w terminie 14 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.
- 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 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
- Postanowienia pkt. 5 nie mają zastosowania jeżeli Usługodawca, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
- 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 Okresy Rozliczeniowego.

- 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.
- Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, przy czym nie jest obowiązany do zwrotu ulgi, jeżeli: a) nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni z winy Usługodawcy. b) Usługodawca świadczy Usługę w sposób sprzeczny z Umową
11. Usługodawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
a) Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi.
b) opóźnienia w opłacaniu Abonamentu wynoszą co najmniej 3 pełne Okresy Rozliczeniowe.
c) Abonent niedochowuje 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. d) zaprzestał świadczyć Usługę.
e) Usługa nie może być świadczona ze względu na brak możliwości technicznych.
12. Rozwiązanie Umowy wymaga oświadczenia złożonego drugiej Stronie, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej.
13. Umowa wygasa w razie:
a) powzięcia przez Usługodawcę wiadomości o śmierci Abonenta.
b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego wiąże się z przejęciem 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

- Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w obowiązujących przepisach prawa oraz w przypadkach wskazanych w Umowie.
- Dochodzenie przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych i zwrotów określonych w Umowie odbywa się na zasadach ogólnych.
- Jeżeli Abonent przyczynił się do powstania lub zwiększenia szkody obowiązek jej naprawienia ulega odpowiedniemu zmniejszeniu stosownie do okoliczności.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania osoby trzeciej, korzystającej z Usługi świadczonej na jego rzecz, jak za działania własne.
- 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)utrąty 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 użytkowania 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)brak 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Usługodawcy przysługuje roszczenie o zwrot przyznanych 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
- Wypłata kar umownych oraz zwrotów następuje w trybie postępowania reklamacyjnego, w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
- 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.
- 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 reklamację 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 BOK, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym droga elektroniczna, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, pracownik Usługodawcy lub osoba upoważniona przez Usługodawcę przyjmująca reklamację potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej lub pisemnej.
4. 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.
5. 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.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - 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 umowy na podstawie której świadczona jest Usługa lub numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Usługodawcę lub adres zakończenia łącza,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności -w przypadku zadania ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt. f),
 - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Usługodawcy.
9. 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. W wezwaniu Usługodawca wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Usługodawca rozpatrujący reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
12. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, Usługodawca zobowiązany jest uwzględnić:
 - a) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
 - b) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - c) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby Usługodawcy, d) badania techniczne i obserwację urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

13. Usługodawca rozpatrujący reklamację udziela w formie elektronicznej lub pisemnej odpowiedzi na reklamację, 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.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Usługodawcy rozpatrującej reklamację,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - e) 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 medacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - f) podpis upoważnionego pracownika Usługodawcy, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku, gdy zgłoszona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna ponadto:
 - a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
16. 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.
17. W przypadku zgłoszenia reklamacją co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją
18. 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

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2012 roku.
2. W zakresie nieuregulowanym stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Postanowienia Umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Warunkami Promocji. Warunki Promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Usługodawca powiadamia o każdej zmianie Regulaminu, przedkładając wzór nowego Regulaminu, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wejściem Regulaminu w życie.
5. 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.
6. 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.

.....

data i podpis Abonenta