

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### § 1. Zakres Regulaminu

- Regulamin określa zasady świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Piotra Groborza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą „SKORPIO” Piotr Groborz, Os. 1 Maja 27, 44-304 Wodzisław Śląski, NIP 647 136 20 07, nr wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych: 1785.
- Niniejszy Regulamin odnosi się do umów zawieranych zarówno w stosunkach z przedsiębiorcami, jak i z konsumentami. Postanowienia Regulaminu dotyczące wyłącznie konsumentów zawarto w oddzielnych jednostkach redakcyjnych.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług.

### § 2. Definicje

Przez pojęcia użyte w Regulaminie należy rozumieć zgodnie z poniższym słownikiem:

- Abonament – opłata za korzystanie z Usługi, naliczana i pobierana miesięcznie w wysokości określonej w umowie,
- Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o dostawę Internetu zawartą z Operatorem, bądź umowy przedwstępnej o świadczenie takiej dostawy,
- Awaria – przerwa w działaniu Usługi,
- BOK, Biuro Obsługi Klienta – lokal, w którym Operator wykonuje czynności związane z obsługą Klientów i Abonentów,
- Cennik – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami naliczania, stanowiący integralną część umowy,
- Ebok (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) – darmowa platforma internetowa zamieszczona pod adresem ebok.skorpio.net.pl, służąca Abonentowi w szczególności do pobierania faktur i podglądu aktualnego stanu konta,
- Internet – sieć komputerowa o zasięgu globalnym składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą w sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP,
- Kaucja – kwota pieniężna uiszczana Operatorowi tytułem zabezpieczenia wierzytelności wynikających z umowy, pobierana na warunkach określonych w Regulaminie,
- Klient – podmiot ubiegający się o zawarcie umowy,
- Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usługi dostępu do Internetu lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- Lokal – nieruchomością budynkowa lub lokalowa, w której Klient zamierza korzystać z Usługi
- Operator – Piotr Groborz prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „SKORPIO” Piotr Groborz,
- Opłata aktywacyjna – opłata za połączenie do sieci Operatora,
- Przedsiębiorca – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba prawna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową,
- Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania umowy lub uprawniona do jej wykonywania.
- Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu,
- Sieć – wszystkie urządzenia i łącza należące do Operatora tworzące infrastrukturę techniczną wykorzystywaną do świadczenia usługi,
- Siła wyższa – zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Operatora i Abonenta wynikające z przyczyn zewnętrznych i uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub w części. Za siłę wyższą uznaje się stan klęski żywiołowej ogłoszony przez uprawniony do tego organ państwowy, nawałnice, pożar, powódź,
- Sprzęt – urządzenia stanowiące własność Operatora i na podstawie protokołu udostępnione Abonentowi w celu umożliwienia mu korzystania z Usługi
- Usługa – zapewnienie Abonentowi dostępu do Internetu na podstawie zawartej Umowy,
- Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. z Dz.U. 2017 r. poz. 1907 ze zm.).

### § 3. Uprawnienia do świadczenia usług

- Operator świadczy usługi telekomunikacyjne polegające na:
  - eksploatacji stacjonarnej przewodowej (także wykorzystującej urządzenia radiowe) sieci transmisji danych przeznaczonych do świadczenia usług krajowych,
  - zapewnieniu dostępu do sieci Internet w eksploatowanych sieciach telekomunikacyjnych oraz przy wykorzystaniu usług stałych dzierżawionych od innych uprawnionych operatorów,
  - udostępnianiu usług zapewnienia dostępu do sieci Internet i usług transmisji danych.
- Działalność określona w ust. 1 Operator prowadzi na podstawie Zaświadczenia nr 253/03 Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty z dnia 29 września 2003 r. (znak: URTIP-OSS/WEP-609/238/03) i jest potwierdzona Zaświadczeniem Prezesa Urzędu Telekomunikacji i Poczty z dnia 16 lipca 2007 r. o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1785 (znak: OSS-WEP-6400-99/07).
- Zaświadczenia, o których mowa w ust. 2 Klient lub Abonent może uzyskać do wglądu w siedzibie Operatora, po dokonaniu zgłoszenia takiego zamiaru z dwudniowym (2) wyprzedzeniem.

## Rozdział II. Umowa

### § 4. Zawarcie umowy

- W imieniu Operatora umowę w formie pisemnej zawiera Przedstawiciel Operatora. Umowa może zostać zawarta w BOK, na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, o ile Operator wyrazi na to zgodę.
- Przed zawarciem umowy, Operator może dokonać, potwierdzonej protokołem, kontroli Lokalu pod kątem istnienia warunków technicznych do świadczenia Usług. Nie dotyczy to zawarcia umowy z Klientem, który był już Abonentem. Zawarcie umowy oznacza wyrażenie zgody na wykonanie prac określonych w protokole.
- Operator może odmówić zawarcia umowy lub świadczenia Usługi, gdy:
  - w Lokalu nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi, o których mowa w ust. 2,
  - Klient odmawia przedstawienia dokumentów, o których mowa w § 7 ust. 1,
  - Klient, będący wcześniej albo aktualnie Abonentem zalega lub zalegał z płatnościami Abonentowi,
  - wcześniejsza umowa o świadczenie usług zawarta z Klientem została rozwiązana przez Operatora w związku z naruszeniem jej postanowień lub postanowień Regulaminu,
  - Klient nie dostarczył Operatorowi podpisanej umowy i kompletu załączników.
- Niezależnie od postanowień ustępu poprzedzającego, Operator może uzależnić zawarcie umowy od:
  - dostarczenia przez Klienta, będącego osobą fizyczną, dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora, a w szczególności okazania umowy o pracę, zaświadczenia o pozostawaniu w stosunku pracy, zaświadczenia o wpisie do ewidencji gospodarczej, zeznania rocznego za ubiegły rok podatkowy lub innego dokumentu potwierdzającego uzyskiwanie dochodów, pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych. W przypadku stwierdzenia przez Operatora istnienia zastrzeżeń dotyczących wiarygodności płatniczej Klienta, Operator powiadomi Klienta o tym fakcie. Ocenę wiarygodności płatniczej Klienta będącego Konsumentem, można przeprowadzić wyłącznie na podstawie udzielonego przez niego upoważnienia i w zakresie z niego wynikającym.
  - Negatywna ocena wiarygodności płatniczej Klienta, o której mowa w ust. 4, może skutkować odmową zawarcia umowy z tym Klientem, bądź zawarciem umowy na warunkach mniej korzystnych dla Klienta, w szczególności poprzez pobranie jednorazowej Kaucji o równowartości 3-miesięcznych opłat wynikających z umowy lub poprzez żądanie innego zabezpieczenia wierzytelności, albo ograniczenie zakresu usług objętych umową.
- W przypadku powstania wymagalnej zaległości w płatności Abonentowi, Operator jest uprawniony do potrącenia długu z pobranej Kaucji, o której mowa w ustępie poprzedzającym. Po otrzymaniu oświadczenia Operatora o dokonaniu potrącenia, Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości. Brak uzupełnienia Kaucji będzie traktowany jak zaległość w płatności Abonentowi, ze wszystkimi skutkami określonymi w § 9 ust. 2 i 3. W przypadku wygaśnięcia umowy, Kaucja zostanie rozliczona, i zwrócona w kwocie, jaka nie zostanie potrącona na poczet długu.

### § 5. Umowa przedwstępna

Strony mogą zawrzeć umowę przedwstępną o świadczenie Usługi. Przy zawarciu takiej umowy, Operator może udostępnić Abonentowi Sprzęt. Udostępnienie Sprzętu można uzależnić od zapłaty kaucji stanowiącej jego równowartość w kwocie brutto.

### § 6. Czas trwania umowy

- Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Strony postanowią inaczej.
- Po upływie okresu, na jaki została zawarta umowa na czas oznaczony wynoszący 12 albo 24 miesiące, a w przypadku kolejnej umowy także 36 miesięcy, umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na dotychczasowych warunkach, chyba że Abonent na co najmniej 10 dni przed datą wygaśnięcia umowy złoży w siedzibie Operatora bądź listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia umowy albo oświadczenie o woli przedłużenia umowy na dalszy czas oznaczony.
- W celu umożliwienia Abonentowi podjęcia świadomej decyzji co do przedłużenia trwania umowy, o którym mowa w ust. 2, przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, Operator może przedstawić Abonentowi nową ofertę przedłużenia umowy wraz z informacją o proponowanych warunkach.

### § 7. Wymagane dokumenty

- Umowa może zostać zawarta z Klientem, który przedstawi Operatorowi:
  - dokument potwierdzający tożsamość oraz numer PESEL,
  - dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania na rzecz Operatora, zgodnie z § 4 ust. 4.
- Regulamin i Cenniki stanowią integralną część umowy i są przekazywane Abonentowi przy zawieraniu umowy.
- Postanowienia umowy odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo stosowania.

### § 8. Zmiana umowy

Zmiana umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

### § 9. Rozwiązanie umowy

- Abonent może rozwiązać umowę za 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
- Operator może rozwiązać umowę bez wypowiedzenia ze względu na uporczywe naruszenie przez Abonenta Regulaminu bądź umowy lub ze względu na brak pełnej zapłaty za 1 okres rozliczeniowy, pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty. Operator zawiadomi Abonenta, że nie odnotował wpłaty i przypomniał o obowiązku niezwłocznego uregulowania płatności. Konsumentów zawiadamia się po 7 dniach opóźnienia w zapłacie, a Przedsiębiorców po 2 dniach opóźnienia.
- Po rozwiązaniu umowy z przyczyn, o których mowa w ust. 2, Operator doręcza Abonentowi pisemną informację o dacie rozwiązania umowy i zaprzestaniu dalszego świadczenia usługi wraz z wyliczeniem wszystkich kosztów, o których mowa w § 26.
- Wypowiedzenie umowy wymaga formy pisemnej.
- Terminy określone w ust. 1-3 rozpoczynają swój bieg od daty doręczenia drugiej Stronie oświadczenia o wypowiedzeniu.
- Strony mogą rozwiązać umowę za porozumieniem Stron w terminie i na warunkach ustalonych w porozumieniu.

### § 10. Wygaśnięcie umowy

Umowa wygasa wskutek:

- upływu okresu, na jaki umowa została zawarta,
- upływu okresu wypowiedzenia,
- rozwiązania umowy bez wypowiedzenia,
- rozwiązania umowy za porozumieniem stron,
- powiadomienia Operatora o śmierci Abonenta, będącego osobą fizyczną. Zaprzestanie świadczenia usług i naliczania opłat nastąpi niezwłocznie po otrzymaniu przez Operatora aktu zgonu Abonenta,
- powiadomienia Operatora o **ustaniu** bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, bądź **zaprzestania** prowadzenia działalności gospodarczej przez osobę fizyczną. Zaprzestanie świadczenia naliczania opłat nastąpi niezwłocznie po otrzymaniu przez Operatora dokumentu potwierdzającego wykreślenie Abonenta z właściwego rejestru. Przejęcie praw i obowiązków Abonenta na inny podmiot nie powoduje wygaśnięcia umowy.

### § 11. Odstąpienie od umowy

- Klient, będący Konsumentem, który umowę z Operatorem zawarł na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa ma prawo odstąpienia od niej w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem ust. 2. Odstąpienie od umowy wywołuje taki skutek, jakby umowa nigdy nie została zawarta.
- Klient, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może złożyć wniosek o uruchomienie usługi przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 1, Klient będzie zobowiązany do uiszczenia abonamentu w kwocie proporcjonalnej do liczby dni świadczenia usługi przez Operatora oraz do niezwłocznego zwrotu Operatorowi przekazanego przez niego sprzętu i kosztów instalacji Usługi.
- Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone na formularzu dostarczonej przez Operatora bądź w innej formie pisemnej

## Rozdział III. Prawa i obowiązki Stron

### § 12. Uprawnienia Abonenta

- Abonent jest uprawniony w szczególności do:
  - całodobowego korzystania z Usługi, z zastrzeżeniem ust. 2,
  - korzystania z dostępu do wszystkich dostępnych i niezabronionych prawem światowych stron internetowych,
  - dostępu do strzeżonej sieci użytkowników sieci wewnętrznej oraz do usług w niej świadczonych, niezwiązanych z działaniem Operatora,
  - tworzenia na własnych komputerach niekomercyjnych serwerów Abonenta, które dostępne będą wyłącznie dla użytkowników lokalnej sieci,
  - złożenia reklamacji na warunkach określonych w § 30,
  - korzystania z internetowego konta do obsługi Abonenta.
- Operator nie gwarantuje dostępu do stron internetowych, do których dostęp jest możliwy wyłącznie za pośrednictwem połączenia telefonicznego lub innej technologii, której Operator nie wykorzystuje.
- Prędkość Internetu określona w umowie ma charakter maksymalny. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie 60% prędkości deklarowanej w umowie. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i maksymalnej (deklarowanej w umowie). Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie umowy.

### § 13. Obowiązki Abonenta

- Abonent zobowiązuje się do zaniechania:
  - ingerencji w procedury systemu Sieci,
  - podejmowania prób naruszenia zabezpieczeń Sieci i podmiotów korzystających z sieci lokalnej i Internetu,
  - uruchamiania serwerów udostępniających zasoby sieciowe (np. serwer FTP, serwer www, serwerów gier) użytkownikom spoza sieci lokalnej,
  - uruchamiania programów wpływających niekorzystnie na pasmo przesyłu informacji w Sieci,
  - udostępniania plików lub bezpłatnie swojego łącza osobom trzecim bez pisemnej zgody Operatora.
- Abonent zobowiązany jest do:
  - przestrzegania postanowień Regulaminu i umowy,
  - regularnego opłacania Abonentu w wysokości ustalonej w umowie,
  - uzgodzenia zezwoleń właściciela na wykonanie prac instalacyjnych i przyłączeniowych, jeśli Abonentowi nie przysługuje tytuł prawny do Lokalu,
  - powiadomienia współwłaścicieli lub podmiotu zarządzającego nieruchomością o konieczności przeprowadzenia prac instalacyjnych i przyłączeniowych w tych częściach nieruchomości, do których Abonentowi nie przysługuje wyłączne prawo dysponowania, a także uzyskania zgody, jeżeli jest ona niezbędna zgodnie z przepisami wewnętrznymi tego podmiotu,
  - przygotowania Lokalu w taki sposób, aby Operator mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie
  - dbałości o stan i właściwe funkcjonowanie urządzeń transmisyjnych,
  - dbałości o ochronę antywirusową swoich komputerów i zasobów udostępnianych w sieci lokalnej,

- 8) podłączenia sprzętu komputerowego do zasilania wyposażonego w uzimienie,
  - 9) stosować się do poleceń Operatora związanych z zapewnieniem prawidłowego działania Usługi,
  - 10) stosowania ogólnie przyjętych zasad korzystania z Internetu i komunikacji z innymi użytkownikami (netykieta).
3. Uporczywe nieprzestrzeganie postanowień ust. 1 i 2 może być podstawą do rozwiązania umowy bez wypowiedzenia z winy Abonenta.
4. W przypadku ujawnienia działań Abonenta niezgodnych z prawem lub zagrażających bezpieczeństwu części lub całej Sieci, Operator może zablokować dostęp do Sieci, a także powiadomić o tym fakcie organy ścigania.

#### § 14. Odpowiedzialność za Sprzęt

Niezależnie od skutków określonych w § 9, za udostępniony Sprzęt, Abonent ponosi także odpowiedzialność odszkodowawczą. Okres odpowiedzialności trwa od momentu powierzenia Sprzętu na podstawie protokołu do jego zwrotu i podpisania właściwego protokołu. Dotyczy to także uszkodzeń, których stwierdzenie nie było możliwe w chwili podpisywania protokołu zwrotu, a powstały w okresie powierzenia Sprzętu Abonentowi.

#### § 15. Obowiązki Operatora

Operator zobowiązuje się do:

- 1) zapewnienia Abonentowi niezakłóconego dostępu do Internetu na warunkach ustalonych w umowie,
- 2) usuwania Awarii,
- 3) zapewnienia telefonicznego wsparcia technicznego w przypadku wystąpienia usterki,
- 4) dochowania tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu art. 159 Ustawy.

#### § 16. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) zakłócenia w świadczeniu usługi spowodowane wystąpieniem Siły wyższej,
- 2) utratę danych, uszkodzenie bądź zniszczenie sprzętu wynikłe na skutek nieprawidłowej obsługi urządzeń lub nieudogodnionych z Operatorem prób ich naprawy przez Abonenta bądź osobę, która działała na jego polecenie,
- 3) działania osób trzecich, na zachowanie których Operator nie ma wpływu,
- 4) informacje pobrane przez Abonenta z Internetu oraz za skutki ich wykorzystania,
- 5) treści zamieszczone przez Abonenta w Sieci,
- 6) działania innych użytkowników Internetu.

### Rozdział IV. Wykonanie przyłącza i usługi serwisowej

#### § 17. Przyłącze

Wykonanie przyłącza może polegać na:

- 1) doprowadzeniu kabla sieciowego do lokalu Abonenta,
- 2) instalacji urządzeń niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Sieci.

#### § 18. Przygotowanie wykonania przyłącza

1. Abonent we własnym zakresie wykonuje niezbędne do wykonania przyłącza prace, co do których Operator zastrzegł w protokole, sporządzonym zgodnie z § 4 ust. 2, że nie może ich wykonać.
2. Abonent zobowiązany jest przygotować Lokal w taki sposób, aby wykonanie przyłącza było możliwe w jak najkrótszym czasie. Przedstawiciele Operatora nie są zobowiązani do przestawiania mebli i wykonywania innych podobnych czynności niezbędnych do wykonania przyłącza.

#### § 19. Wykonanie przyłącza

1. Prace związane z wykonaniem przyłącza wykonuje się w obecności Abonenta lub innej pełnoletniej osoby, pisemnie upoważnionej przez Abonenta. Upoważnienie powinno zawierać datę, dane Abonenta, imię i nazwisko osoby upoważnionej, informację, że upoważnienia udziela się w celu odbioru przyłącza wykonanego przez Operatora oraz podpis Abonenta.
2. Przedstawiciel Operatora zobowiązany jest sprawdzić prawidłowość wykonanego przyłącza.
3. Po wykonaniu i sprawdzeniu przyłącza, Przedstawiciel Operatora sporządza protokół, w którym określa, jakie czynności zostały przeprowadzone oraz czy przyłącze pozwala na prawidłowe korzystanie z Usługi. Protokół podpisuje Przedstawiciel Operatora oraz osoba obecna przy wykonaniu przyłącza, zgodnie z ust. 1.

#### § 20. Brak uzyskania zgody lub brak powiadomienia

Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedochowanie przez Abonenta obowiązków określonych w § 13 ust. 2 pkt 3 i 4.

#### § 21. Awaria

1. Abonent może zgłosić Awarię osobiście w BOK w godzinach pracy lub telefonicznie przez 7 dni w tygodniu w godzinach 9:00-20:00. W pozostałych godzinach zgłoszenia przyjmowane są za pośrednictwem wiadomości tekstowych (SMS) lub centrali telefonicznej. W zgłoszeniu należy określić dane osoby zgłaszającej, adres miejsca, gdzie doszło do Awarii oraz opis Awarii. Operator udzieli odpowiedzi na zgłoszenie o Awarii w ciągu 48 godzin, a w miarę możliwości w tym czasie także ją usunie.
2. Jeżeli Operator ustali, że Awaria została spowodowana nieprawidłowym zachowaniem Abonenta, Abonent zostanie obciążony kosztami naprawy oraz dojazdu do miejsca Awarii, zgodnie ze stawkami określonymi w Cenniku.

### Rozdział V. Opłaty i rozliczenia

#### § 22. Okres rozliczeniowy

Okresem rozliczeniowym jest 1 miesiąc.

#### § 23. Terminy płatności

1. Wysokość opłat za Usługę określa Umowa, Cennik oraz regulaminy promocji.
2. Abonament płatny jest z góry do 10-tego dnia każdego miesiąca bez uprzedniego wezwania na rachunek podany w umowie. Nie dotyczy to Abonentów, będących przedsiębiorcami, dla których termin płatności i numer rachunku bankowego określone są w fakturze VAT.
3. Opłaty z tytułu usług dodatkowych wskazanych w Cenniku naliczane są od daty ich uruchomienia.
4. Za datę zapłaty uważa się dzień wpływu środków na ten rachunek. W tytule przelewu należy wskazać:
  - 1) nazwisko/nazwę Abonenta,
  - 2) adres instalacji podany w Umowie,
  - 3) numer faktury,
  - 4) wskazanie okresu rozliczeniowego, którego dotyczy wpłata. W razie braku takiego wskazania, wpłata zostanie zaliczona na poczet najstarszych zaległości. Jeżeli Abonent zalega w płatności Abonamentu, brak doprecyzowania tytułu wpłaty spowoduje zaliczenie wpłaty w pierwszej kolejności na odsetki.
5. W przypadku zmiany wysokości Abonamentu, Operator powiadomi Abonenta, któremu, w przypadku braku akceptacji zmian, w terminie 14 dni będzie przysługiwało prawo wypowiedzenia umowy. Po tym terminie zmiany uważa się za przyjęte.
6. Abonent uiszcza abonament w kwocie ustalonej w Umowie, niezależnie od czasu faktycznego korzystania z łącza.

#### § 24. Rodzaje należności

1. Abonent jest zobowiązany do uiszczenia następujących opłat zgodnie z Cennikiem:
  - 1) jednorazowej opłaty aktywacyjnej,
  - 2) Abonamentu płatnego miesięcznie,
  - 3) opłat związanych z dodatkowymi usługami.
2. Operator może pobierać zaliczki na wydatki związane z wykonaniem przyłącza.
3. Abonament w kwocie wynikającej z umowy płatny jest od pierwszego pełnego miesiąca świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem ust. 4. Opłata aktywacyjna płatna jest wraz z pierwszym Abonamentem. Operator może jednak żądać uiszczenia opłaty aktywacyjnej w terminie 3 dni od wykonania przyłącza.
4. Jeżeli Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, Abonament płatny jest w kwocie proporcjonalnej do dni świadczenia usług w miesiącu w stosunku odpowiednim do liczby dni w tym miesiącu (1/28, 1/30 albo 1/31).

#### § 25. Ulga

1. Operator może udzielić Abonentowi jednorazowej lub czasowej ulgi w wysokości pobieranych opłat. Wartość ulgi określa się w umowie kwotowo.
2. Ulga stanowi różnicę pomiędzy ceną podstawową danej usługi za jeden miesiąc, a ceną promocyjną oferowaną Abonentowi przez Operatora. Wysokość ulgi przyznanej Abonentowi stanowi suma ulg za wszystkie miesiące, na jakie została zawarta Umowa.
3. W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki została udzielona ulga czasowa, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot ulgi w wysokości proporcjonalnej do liczby miesięcy przez które umowa obowiązywała.
4. Roszczenie o zwrot ulgi, o którym mowa w ust. 3 nie przysługuje Operatorowi, jeżeli Abonent wypowiedział umowę z przyczyn określonych w § 21 ust. 5 i § 31 ust. 1, z zastrzeżeniem § 31 ust. 2.

#### § 26. Rozliczenia pomiędzy Stronami

1. Informacja, o której mowa w § 9 ust. 3 zawiera wyliczenie kosztów należnych Operatorowi, a w szczególności:
  - 1) zadłużenia głównego,
  - 2) odsetek maksymalnych w wysokości dwukrotności odsetek ustawowych w stosunku rocznym,
  - 3) opłaty za wydany sprzęt,
  - 4) świadczenia z tytułu zwrotu udzielonej ulgi w wysokości proporcjonalnej do liczby miesięcy, przez które umowa obowiązywała,
  - 5) w stosunku do Abonenta, będącego Przedsiębiorcą – równowartość kwoty 40 euro przeliczonej na złote według średniego kursu euro ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski ostatniego dnia roboczego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym rozpoczęto naliczanie odsetek, stosownie do art. 9 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych,
  - 6) w stosunku do Abonenta, będącego Konsumentem – równowartość ceny listu poleconego obowiązującej na dzień sporządzania informacji.
2. W terminie 7 dni od wygaśnięcia umowy albo odstąpienia od niej na podstawie § 11, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Sprzęt powinien zostać dostarczony do Biura Obsługi Klienta na koszt Abonenta. Za uszkodzenie Sprzętu bądź brak jego zwrotu Abonent ponosi względem Operatora odpowiedzialność odszkodowawczą.

#### § 27. Przejęcie praw i obowiązków Abonenta

1. W razie przejęcia praw i obowiązków Abonenta na inny podmiot bez powiadomienia o tym fakcie Operatora, a w razie śmierci bez przedstawienia dokumentów, o których mowa w § 10 ust. 5, Operator będzie wystawiał faktury na dane dotychczasowego Abonenta oraz świadczył Usługę zgodnie z umową zawartą z Abonentem.
2. Następca prawny Abonenta niebędącego osobą fizyczną, który nie chce kontynuować umowy z Operatorem, powinien ją wypowiedzieć albo zaproponować jej rozwiązanie na mocy porozumienia stron.
3. Jeśli Abonent był Konsumentem, a jego spadkobierca, będący również osobą fizyczną, chce kontynuować korzystanie z Usługi, może zawrzeć z Operatorem umowę na takich samych warunkach, jakie obowiązywały Abonenta.

### Rozdział VI. Reklamacje

#### § 28. Odszkodowanie

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech miesięcy. Abonent uprawniony jest także do odszkodowania na zasadach ogólnych.
2. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1 zdanie pierwsze nie przysługuje, jeżeli w okresie jednego miesiąca łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.
3. Za początek przerwy przyjmuje się zgłoszenie Awarii przez Abonenta lub samodzielnie stwierdzenie faktu przerwy w dostawie Usługi.
4. Odszkodowanie nie przysługuje za czas Awarii spowodowany Siłą wyższą.
5. Wpłata odszkodowania ze względu na wystąpienie przerwy w świadczeniu usługi następuje na wniosek Abonenta.

#### § 29. Przyczyny złożenia reklamacji

Reklamacja może zostać złożona w przypadku:

- 1) niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie Usługi,
- 2) niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, określonego w umowie,
- 3) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- 4) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

#### § 30. Reklamacja

1. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy licząc od:
  - 1) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub
  - 2) dnia, w którym usługa została nienależnie wykonana lub miała być wykonana, lub
  - 3) dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację można złożyć:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty w BOK albo przesyłką pocztową,
  - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w BOK,
  - 3) w formie elektronicznej na adres mailowy Operatora.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu, którego reklamacja dotyczy,
  - 3) numer ewidencyjny Abonenta,
  - 4) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 29 pkt 1,
  - 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 29 pkt 2,
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – jeżeli Abonent żąda ich wypłaty,
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
  - 8) podpis Abonenta – jeżeli reklamacja zostaje złożona pisemnie.
4. Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w tym czasie uznawane jest za jej uwzględnienie przez Operatora.
5. Odmowa uwzględnienia reklamacji przez Operatora uprawnia Abonenta do wszczęcia postępowania sądowego lub polubownego postępowania przed uprawnionymi podmiotami wpisanymi do Rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony i Konkurencji.

### Rozdział VII. Postanowienia końcowe

#### § 31. Stosowanie przepisów powszechnie obowiązujących

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, umową lub regulaminach promocji wiążących w stosunku z danym Abonentem, stosuje się przepisy Ustawy, rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej z dnia 24 lutego 2014 r., a także ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.

#### § 32. Początek obowiązywania Regulaminu

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2019 r.

#### § 33. Wypowiedzenie umowy na skutek zmiany Regulaminu lub umowy

1. Operator zawiadomi Abonenta o zmianie Regulaminu, bądź umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Szczegółowe warunki określa Ustawa.
2. Uprawnienie określone w ust. 1 nie przysługuje, jeśli zmiana umowy bądź Regulaminu odnosi się do:
  - 1) zmiany firmy lub adresu Operatora,
  - 2) zmian, których konieczność wprowadzenia wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa,
  - 3) zmiany minimalnych wymagań dotyczących jakości Usługi,
  - 4) podwyższenia cen następującego na skutek zmiany przepisów prawa, a w szczególności na skutek zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych.