

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG INTERNETOWYCH PRZEZ GLOBIT

§ 1.

Definicje

Pojęcia użyte w tekście oznaczają:

1. **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu zawartej z Operatorem, tj. GLOBIT Sp. z o. o., tj osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej,
2. **Awaria** - przerwa w działaniu Usługi spowodowana uszkodzeniem Urządzeń Abonenckich, całkowicie uniemożliwiająca świadczenie Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania Siły Wyższej,
3. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** - wydzielona jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za kompleksową obsługę Abonentów w zakresie świadczonych na ich rzecz Usług,
4. **Cennik** - wykaz Usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem cen,
5. **Inni Operatorzy** - operatorzy telekomunikacyjni, do których sieci podłączony jest Operator, zapewniający dostęp do sieci Internet poprzez własne łącze wyjściowe oraz operatorzy telekomunikacyjni, którzy wydierżawiają Łącze Operatorowi lub Abonentowi,
6. **Konsument** - Abonent, będący osobą fizyczną, dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
7. **Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Abonent zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci,
8. **Łącze** - część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łącząca Zakończenie Sieci z innymi częściami Sieci Operatora,

- 9. Operator** - GLOBIT Spółka Z Ograniczoną Odpowiedzialnością z siedzibą w Kielcach, ul. Henryka Sienkiewicza 78, 25-501 Kielce, NIP 9592067303, KRS 0001070335, REGON 52699774700000 wpisany na listę operatorów telekomunikacyjnych prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 3077, zwanym również „GLOBIT”,
- 10. Opłata Abonamentowa** - opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu świadczenia na jego rzecz Usług Internetowych i możliwości korzystania z Usług Operatora, w zakresie i wysokości określonej w Cenniku i Umowie,
- 11. Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku,
- 12. Pakiet Usług** - zestaw Usług wyszczególnionych w Cenniku,
- 13. Przedstawiciel Operatora** - osoba upoważniona, działająca w imieniu i na rzecz Operatora legitymująca się pisemnym pełnomocnictwem, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązania umowy, a także upoważniona do wykonania prac instalacyjno-serwisowych (instalacji, konserwacji oraz napraw) w imieniu Operatora oraz do wydawania Abonentowi Urządzeń Abonenckich,
- 14. Rachunek** - dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora,
- 15. Regulamin** - niniejszy Regulamin,
- 16. Sieć** - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia usług przez Operatora,
- 17. Siła Wyższa** - zdarzenie, o którym mowa w § 22 niniejszego Regulaminu, którego wystąpienia nie można było w konkretnej sytuacji przewidzieć i niemożliwe do zapobieżenia przy użyciu normalnych środków,
- 18. Umowa** - Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu (będąca podstawą korzystania z Usług Operatora), której integralną częścią są postanowienia Regulaminu, Cennika oraz Warunków promocji,
- 19. Urządzenia** - urządzenia transmisyjne, zainstalowane kable i inny sprzęt niezbędny do świadczenia Usług Internetowych, niebędące Urządzeniami Abonenckimi

i pozostające własnością Operatora przez cały czas obowiązywania Umowy oraz po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu,

20. Urządzenia Abonenckie - Urządzenia, które nie stanowią własności Operatora, zainstalowane w Lokalu lub poza nim,

21. Usługa - Usługa dostępu do sieci Internet oraz inne Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie,

22. Usterka - wada techniczna, która nie uniemożliwia całkowicie świadczenia Usług przez Operatora, a jedynie powoduje pogorszenie jakości,

23. Warunki promocji - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy.

§ 2.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez **Operatora – GLOBIT**. Operator świadczy usługi związane z dostępem do sieci Internet i jej wykorzystaniem oraz przesyłaniem danych zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki promocji”). Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów, o których mowa powyżej odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie i Umowie, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego regulowania opłat określonych w Umowie i Cenniku.
4. Za świadczone usługi Operator pobiera Opłatę Abonamentową, na którą składają się następujące elementy: zapewnienie sprawności łącza oraz utrzymanie ich

w gotowości do świadczenia Usług, utrzymanie i modernizacja struktury sieci, koszt usług dostępowych.

5. Wysokość Opłat Abonamentowych oraz zakres świadczonych Usług są określone w Cenniku Operatora.
6. Aktualnie obowiązujący Regulamin oraz Cennik, a także Warunki promocji są dostępne w siedzibie Operatora oraz na jego stronie internetowej pod adresem: www.globit.pl.
7. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych (Pakietach Usług), chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
8. Abonent w chwili zawierania Umowy składa oświadczenie czy wyraża zgodę na otrzymywanie informacji marketingowych, o których mowa w ust. 8 powyżej.

§ 3.

Umowa

1. Zawarcie Umowy poprzedzone jest złożeniem przez Abonenta pisemnego lub złożonego za pośrednictwem środków porozumienia się na odległość (np. telefonicznie) zamówienia na wykonanie instalacji Urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi przez Operatora w lokalu Abonenta.
2. Zamówienie jest ofertą Abonenta w rozumieniu przepisów art. 66 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.
3. Operator zobowiązuje się do realizacji złożonego zamówienia na Usługi dostępu do Internetu po sprawdzeniu możliwości technicznych zestawienia Łącza w terminie 30 dni od dnia złożenia zamówienia przez Abonenta. Ww. termin może ulec wydłużeniu w przypadku wystąpienia okoliczności po stronie Abonenta, powodujących uniemożliwienie sprawdzenia możliwości technicznych zestawienia Łącza i realizacji zamówienia.
4. Abonent składa oświadczenie o posiadaniu stosownego tytułu prawnego do Lokalu, w którym Operator dokona instalacji Urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi.

5. W przypadku braku tytułu prawnego do Lokalu Abonent składa oświadczenie, iż posiada pisemną zgodę osoby posiadającej taki tytuł prawny do Lokalu, którym ma być świadczona Usługa.
6. Abonent może zawrzeć Umowę z Operatorem osobiście lub przez należycie umocowaną osobę (pełnomocnika).
7. Umowa może zostać zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
8. W przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej, Abonent ma prawo rozwiązania, odstąpienia albo jej wypowiedzenia również w formie dokumentowej.
9. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
 - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny,
 - wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny.
10. Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 9, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.
11. Niezależnie od postanowień zawartych w ust. 9 i 10 powyżej, Operator jest uprawniony do przesłania oświadczenia, o którym mowa w ust. 9 również w na adres poczty elektronicznej Abonenta.
12. Integralną częścią Umowy, stosownie do treści art. 59 ust. 1 oraz 61 ust. 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, jest niniejszy Regulamin oraz Cennik Usług, a także jeżeli będą miały zastosowanie Warunki promocji.
13. Umowa zawiera oświadczenie Abonenta, że przed jej zawarciem zapoznał się z treścią Regulaminu i Cennika, a także jeżeli mają zastosowanie, Warunkami promocji oraz że wyraża zgodę na włączenie ich postanowień do Umowy.

14. Operator zawiera Umowy przez upoważnionego Przedstawiciela Operatora.
15. Przed zawarciem Umowy Abonent będący osobą fizyczną zobowiązany jest przedstawić Operatorowi następujące dane: nazwisko i imię (ewentualnie imiona), miejsce zameldowania oraz adres do korespondencji, numer ewidencyjny PESEL, nazwę i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, numery telefonów kontaktowych.
16. W przypadku, gdy Abonentem jest osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej albo osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, przed zawarciem Umowy zobowiązana jest przedstawić w aktualny odpis z właściwego rejestru, zaświadczenie o nadaniu numeru statystycznego REGON, zaświadczenie o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP.
17. Operator zastrzega sobie prawo do żądania od Abonenta dodatkowych dokumentów i informacji niezbędnych przed zawarciem Umowy, a także do dokonywania kserokopii dokumentów.
18. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 7 dni, poinformowania Operatora o wszystkich zmianach danych określonych w niniejszym paragrafie.
19. Wszelką nie podjętą przez Abonenta korespondencję wysłaną na ostatnio znany Operatorowi adres do doręczeń uważa się za doręczoną skutecznie z chwilą jej zwrotu na adres Operatora.
20. W sytuacji zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, bez podania przyczyn, na piśmie, w terminie 14 dni od jej zawarcia, zgodnie z przepisami określonymi w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
21. W przypadku zawierania Umowy z Abonentem osobą fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. dla prawidłowego jej rozliczania, zgodnie z zasadami określonymi w §21 niniejszego Regulaminu.

§ 4.

Czas trwania Umowy

1. Umowa może zostać zawarta na czas określony nie dłuższy niż 24 miesiące lub na czas nieokreślony.
2. Umowa zawarta na czas określony, w sytuacji braku oświadczenia Abonenta, złożonego w przepisanej formie, o braku woli przedłużenia Umowy, złożonego w okolicznościach, o których mowa w ust. 3 i 4 poniżej, ulega automatycznemu przedłużeniu, tj. bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez Abonenta, na czas nieokreślony.
3. W przypadku gdy Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.
4. Przed automatycznym przedłużeniem umowy o świadczenie usług, o których mowa w ust. 2, Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych (Pakietach Usług).

§ 5.

Odmowa wykonania Usługi

Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy, w tym dokonania montażu Urządzeń, w szczególności, gdy:

- a) nie istnieją warunki techniczne do jej zrealizowania lub do dokonania montażu Urządzeń,

- b) Umowa zawarta miałaby być z Abonentem, który nie spełnia warunków wskazanych w niniejszym Regulaminie,
- c) Umowa zawarta miałaby być z Abonentem, z którym Umowa uprzednio została rozwiązana z przyczyn leżących po jego stronie,
- d) Umowa miałaby być zawarta z Abonentem, który zalega z płatnościami na rzecz Operatora,
- e) zaistnieje negatywna ocena wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych,
- f) uzasadniony przewidywany sposób lub zakres korzystania przez Abonenta z Usługi może niekorzystnie wpłynąć na jakość usług świadczonych innym abonentom.

§ 6.

Montaż

1. Abonent wyraża zgodę na montaż i eksploatację Urządzeń w Lokalu, co oznacza zgodę na: przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów w ustalonych miejscach oraz mocowanie odpowiedniego wyposażenia Urządzeń.
2. Podczas montażu Urządzeń, w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba.
3. Do obowiązków Przedstawiciela Operatora nie należy dokonywanie czynności przygotowania Lokalu do instalacji Urządzeń i nie ponosi on w tym zakresie odpowiedzialności za szkodę wynikłą z zaniedbania Abonenta.
4. Przedstawiciel Operatora (w tym pracownicy ekipy technicznej) zestawiający Łącze lub instalujący Urządzenia nie jest upoważniony do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Abonenckich należących do Abonenta.
5. W przypadku, gdy montaż Urządzeń będzie połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator może dokonać przedmiotowego montażu, po zaakceptowaniu przez Abonenta (przed rozpoczęciem prac instalacyjnych)

naliczenia dodatkowej opłaty instalacyjnej, która zostanie obliczona według kosztorysu przedstawionego Abonentowi.

6. Koszty wykonania montażu Urządzeń, przenoszenia, napraw, modyfikacji i demontażu określa Cennik.

§ 7.

Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Podstawą do rozpoczęcia świadczenia Usługi jest zawarcie przez Abonenta Umowy z Operatorem.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie po zawarciu Umowy i wykonaniu montażu Urządzeń, nie później jednak niż w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni, licząc od dnia zawarcia Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usługi może nastąpić w innym terminie, w przypadku, gdy wynika to z indywidualnych ustaleń dokonanych pomiędzy Abonentem a Operatorem. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się pierwszy dzień po dniu zawarcia Umowy i z tym dniem następuje naliczanie należności (Opłaty Abonamentowej) za świadczoną Usługę.
3. W sytuacji, gdy rozpoczęcie świadczenia Usług nie następuje w dniu następnym po podpisaniu umowy, naliczenie Opłaty Abonamentowej rozpoczyna się od dnia faktycznego aktywowania Usługi.

§ 8.

Zmiany w Umowie i Regulaminie

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Jeżeli Umowa została zawarta w formie elektronicznej lub dokumentowej, wszelkie zmiany Umowy mogą nastąpić również w tej formie.
2. Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa lub ostatni Aneks do niej, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia w innej formie oraz podaje do publicznej wiadomości, przez

publikację na swojej stronie internetowej, treść każdej proponowanej zmiany w Regulaminie lub w Cenniku albo jeżeli ma to zastosowanie, również w Warunkach promocji, a w przypadku, gdy proponowana zmiana w Regulaminie lub w Cenniku albo jeżeli ma to zastosowanie, również w Warunkach promocji, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, podaje tylko do publicznej wiadomości, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

3. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Cennika lub Warunków promocji do dnia wejścia tych zmian w życie.
4. Jeżeli Abonent nie dokona wypowiedzenia Umowy, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę w/w warunków.
5. Nie uznaje się za zmiany, o których mowa w ust. 2, zmian w Regulaminie bądź Cenniku lub jeżeli ma to zastosowanie, również w Warunkach promocji, nie powodujących pogorszenia warunków świadczenia Usługi, w szczególności zmianami takimi nie są:
 - obniżenie opłat za świadczone Usługi,
 - wprowadzenie nowych pozycji do Cennika, w związku ze zmianami parametrów Usługi lub rozszerzeniem Cennika o nowe usługi,
6. W czasie trwania Umowy Abonent, który nie ma wymagalnych zobowiązań wobec Operatora, może wnioskować o zmianę rodzaju Usługi wybranej w Umowie na inną Usługę lub Usługi świadczone przez Operatora, wyszczególnione w Cenniku. Ograniczenie zakresu usług wymaga zgody Operatora wyrażonej na piśmie.
7. W terminie 30 dni od dnia złożenia wniosku o zmianę rodzaju Usługi świadczonej przez Operatora, w przypadku technicznych możliwości udostępnienia danej usługi oraz po spełnieniu warunków niezbędnych dla danej usługi, Operator zawiera z Abonentem Aneks do umowy, określający zmianę rodzaju Usługi świadczonej przez Operatora.

8. Zmiana lokalizacji świadczenia Usługi wymaga zgody Operatora i podlega odrębnej opłacie, określonej w Cenniku.

§ 9.

Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie.
2. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana jedynie:
 - a) za porozumieniem Stron dokonany w formie pisemnej,
 - b) jeżeli Strona żądająca wcześniejszego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony dokona zapłaty na rzecz drugiej Strony kary umownej w wysokości łącznej opłaty abonamentowej, jaka pozostałaby do zapłaty do końca trwania Umowy zawartej na czas określony, gdyby Umowa nie została rozwiązana wcześniej.
3. Operator może rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a) nieuiszczenia przez Abonenta opłaty instalacyjnej oraz opłaty za zainstalowane Urządzenia w ciągu 7 dni od daty wykonania zlecenia Abonenta,
 - b) nieuregulowania przez Abonenta w terminie określonym w Umowie przez 2 kolejne okresy rozliczeniowe opłat na rzecz Operatora za świadczoną Usługę,
 - c) nieuregulowania przez Abonenta w terminie określonym w wezwaniu do zapłaty opłat na rzecz Operatora za świadczoną Usługę,
 - d) wykorzystywania przez Abonenta łącza i Sieci Operatora w sposób zagrażający istotnym interesom innych abonentów lub interesom Operatora poprzez działania niezgodne z prawem, Umową lub niniejszym Regulaminem, w szczególności: prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób lub podejmowania innych działań utrudniających świadczenie lub korzystanie z usług,

- e) naruszenia postanowień Umowy lub Regulaminu przez Abonenta i nie zaprzestanie tych naruszeń w terminie 7 dni od dnia wezwania do ich zaprzestania,
 - f) stwierdzenia przez Operatora przyłączenia przez Abonenta do Łącza lub Sieci osób trzecich bądź nieuprawnionego działania w Sieci, w szczególności podjętych prób zmiany lub ukrycia adresu IP,
 - g) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, bądź upadłościowego, na podstawie stosownych przepisów prawa,
 - h) zmiany przepisów prawa wprowadzonych po dniu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora uniemożliwiających świadczenie Usługi,
 - i) niezawinionej przez Operatora zmiany warunków świadczenia Usługi, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 lit. a-f powyżej, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Wznowienie świadczenia zawieszonych Usług następuje w okresie do 30 dni od chwili zapłaty zaległych należności, zapłaty kar umownych, zaprzestania naruszeń, usunięcia skutków naruszeń lub przywrócenia stanu umożliwiającego dalsze normalne świadczenie Usługi.
5. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi na rzecz Abonenta i odłącza od sieci Urządzenia wykorzystywane przez Abonenta.
6. Abonent może rozwiązać Umowę z Operatorem w trybie natychmiastowym w przypadku:
- a) wystąpienia przerwy w świadczeniu usługi trwającej w sposób nieprzerwany dłużej niż kolejne 30 dni z przyczyn zawinionych przez Operatora,
 - b) ogłoszenia upadłości Operatora albo wszczęcie względem niego postępowania likwidacyjnego.
7. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności. Jeżeli Umowa została zawarta w formie elektronicznej lub dokumentowej, oświadczenie o rozwiązaniu Umowy mogą nastąpić również w tej formie.
8. W okresie wypowiedzenia Operator pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem i Umową lub jeżeli ma to zastosowanie również w Warunkach promocji.

§ 10.

Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa wskutek:
 - a) upływu okresu na jaki została zawarta, za wyjątkiem sytuacji w których umowa została przedłużona,
 - b) śmierci osoby fizycznej oraz ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem,
 - c) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu albo cofnięcia zgody przez osobę posiadającą tytuł prawny przy zachowaniu miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Wygaśnięcie umowy nie wpływa na powstałe wcześniej zobowiązania Abonenta wobec Operatora.

§ 11.

Cesja Umowy

Abonent może przenieść na rzecz osób trzecich prawa i obowiązki wynikające z Umowy, po uprzedniej pisemnej zgodzie Operatora oraz po zbadaniu przez Operatora zdolności osoby trzeciej do zawarcia Umowy z Operatorem.

§ 12.

Zawieszenie Umowy oraz zawieszenie świadczenia usługi

1. Umowa może ulec zawieszeniu na wniosek Abonenta na okres maksymalnie 3 (słownie: trzech) miesięcy kalendarzowych w okresie wakacyjnym, tj. w miesiącach od lipca do września. Abonent w tym przypadku zobowiązany jest zawiadomić o tym Operatora na piśmie z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, ze skutkiem na początek miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło powiadomienie oraz z góry określając datę ponownego uruchomienia Usługi.

2. Zawieszenie Umowy nie może nastąpić w trakcie biegu terminu wypowiedzenia Umowy.
3. Zawieszenie Umowy zawartej na czas określony skutkuje wydłużeniem okresu obowiązywania Umowy o okresy zawieszenia.
4. Operator ma możliwość zawieszenia świadczenia usługi bądź jej ograniczenia, w przypadku gdy Abonent opóźnia się z płatnością za 1 (słownie: jeden) okres rozliczeniowy. Zawieszenia świadczenia usługi bądź jej ograniczenie może nastąpić, po uprzednim wezwaniu Abonenta przez Operatora do zapłaty zaległych opłat. Ww. postanowienia nie wyłączają możliwości skorzystania przez Operatora z uprawnienia, o którym mowa w § 9 ust. 3 lit. b niniejszego Regulaminu zapis skutkować może zakończeniem umowy.

§ 13.

Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w sposób określony Umową i Regulaminem.
2. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w sytuacji wystąpienia zdarzeń będących wynikiem działania Abonenta, nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy, działania osób trzecich, za których Operator nie ponosi odpowiedzialności oraz Siły Wyższej.
3. W przypadku wystąpienia zdarzeń opisanych w ust. 2 powyżej, Operator lub Abonent zawiadamia niezwłocznie drugą Stronę o fakcie wystąpienia tegoż zdarzenia.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) gromadzone i przekazywane przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi świadczonej przez Operatora treści i dane, które Abonent udostępnia w Sieci,
 - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera (bądź innych urządzeń umożliwiających dostęp do Internetu, w tym tabletów, telefonów itd.) Abonenta, podłączonego do Urządzeń i Sieci przed ingerencją osób trzecich,

- c) czyny, których dopuści się Abonent, w szczególności z tytułu naruszenia prawa autorskiego, popełnienia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczania niedozwolonej reklamy lub niezgodnych z prawem treści oraz działań naruszających tzw. cyberbezpieczeństwo,
 - d) okoliczności powstałe z winy Abonenta np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu oraz przepisów obowiązującego prawa.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód jakie może ponieść Abonent na skutek niewłaściwego działania sieci Internet na terenie kraju oraz poza terenem Polski.
 6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do informacji Abonenta, w wyniku udostępnienia przez Abonenta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.
 7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez osoby trzecie.
 8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania przez Abonenta lub osoby trzecie z Urządzeń Abonenckich.
 9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie przez Abonenta (brak aktualizacji) lub wady Urządzeń Abonenckich. Operator nie dokonuje napraw lub adaptacji Urządzeń Abonenckich.
 10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług spowodowane awarią Urządzeń Abonenckich. W okresie trwania ww. przerwy Abonent jest zobowiązany do uiszczania pełnej Opłaty Abonamentowej.
 11. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania Sieci wynikających z ochrony poprawnej pracy tej Sieci. W szczególności ograniczenia, o których mowa powyżej dotyczą: dostępu do poszczególnych usług internetowych oraz maksymalnej wielkości przesyłanych listów poczty elektronicznej e-mail. Ww. postanowienie nie stoi w sprzeczności z obowiązkiem Operatora do świadczenia usługi w jakości odpowiadającej opisowi zawartemu w Cenniku.

§14.

Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do właściwego korzystania z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci oraz Łącza.
2. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika, w szczególności zobowiązany jest do:
 - a) terminowego uiszczania Opłat Abonamentowych (w pełnej wysokości) za świadczone przez Operatora Usługi,
 - b) niedokonywania zmian w Łączu zapewniającym dostęp do Sieci,
 - c) dbanie o Urządzenia zamontowane przez Operatora,
 - d) niezwłocznego zgłaszania Operatorowi przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu Sieci oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów i użytkowników działania w Sieci.
3. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko.
4. Abonent zobowiązuje się nie podejmować żadnych działań prowadzących do przeciążenia Sieci (oraz jakiegokolwiek części sieci Internet), ingerujących w zasoby innych użytkowników Sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u Operatora i innych podmiotów, w szczególności rozumie się przez to następujące działania:
 - a) wysyłanie drogą elektroniczną wiadomości o charakterze „niechcianej” reklamy - tzw. spam, mail bombing itp,
 - b) rozsyłanie wirusów komputerowych, oprogramowania typu malware, itp.,
 - c) podejmowanie prób uzyskania nieuprawnionego dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych lub korzystania z takich zasobów nie należących do Abonenta bez zgody ich właściciela.
5. Abonent nie jest upoważniony do dostarczania osobom trzecim usług Operatora bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.

6. Abonent odpowiada za usunięcia wszelkich szkód po stronie Operatora, będących skutkiem umożliwienia przez Abonenta korzystania z Usług przez jakiegokolwiek osoby trzeciej bez upoważnienia Operatora.
7. Usługi Operatora nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników Sieci (oraz jakiegokolwiek części sieci Internet) i dla Operatora. Niezależnie od wymienionych powyżej obowiązków Abonenta, zabronione jest celowe przeciążanie Sieci, transmisja z wirusami komputerowymi, transmisja pakietów IP z fałszywym adresem nadawcy, podejmowanie prób uzyskania nieuprawnionego dostępu do zasobów komputerowych i sieciowych lub korzystania z takich zasobów nie należących do Abonenta bez zgody ich właściciela oraz inne działania niezgodne z obowiązującym prawem,
8. Abonent zobowiązuje się do zabezpieczenia Urządzeń dostarczonych przez Operatora przed uszkodzeniem i kradzieżą.
9. W przypadku zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia z winy Abonenta Operator zastrzega sobie prawo nałożenia opłaty równej wartości Urządzeń w wysokości określonej zgodnie z Cennikiem, pomniejszonej o aktualną stawkę amortyzacji.
10. Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego użytkowania przez Abonenta, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży, do zapłaty ich ceny, pomniejszonej o aktualną stawkę amortyzacji.
11. Za szkody wyrządzone osobom trzecim przez treści umieszczone przez Abonenta w sieci (oraz jakiegokolwiek części sieci Internet) odpowiada Abonent.
12. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania w poufności haseł dostępu oraz dołożenia staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym.
13. W przypadku rozwiązania Umowy, Abonent jest zobowiązany do demontażu i niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, zwrotu Urządzeń, z wyjątkiem kabli i gniazd zamontowanych w lokalu Abonenta. W przypadku nie wywiązania się z określonego terminu Abonent zobowiązany jest do wypłacenia na rzecz Operatora odszkodowania w wysokości określonej w Cenniku za każdy dzień opóźnienia.

14. Za Urządzenia nie zwrócone przez Abonenta Operator pobiera opłatę równą wartości Urządzenia, pomniejszoną o aktualną stawkę amortyzacji.
15. W przypadku, gdy Abonent wypożyczy od Operatora Urządzenia, Abonent zobowiązuje się do udostępnienia tych Urządzeń na każde życzenie Operatora, po uprzednim ustaleniu terminu z Operatorem.
16. W przypadku Awarii, do okresu trwania Awarii czasu, nie wlicza się okresu, w którym Przedstawiciel Operatora nie posiadał dostępu do Urządzeń.

§15.

Obowiązki i prawa Operatora

1. Operator zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika oraz jeżeli ma to zastosowanie również Warunków promocji w szczególności do:
 - a) zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie,
 - b) udostępnienia na żądanie Abonenta informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej Usługi,
 - c) ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterki lub uszkodzenia na zasadach określonych w Regulaminie,
 - d) usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia usług,
 - e) wykonywania wszelkich czynności mających na względzie przede wszystkim zachowanie ciągłości świadczenia Usługi,
 - f) zapewnienie, czynnego w dni robocze, telefonicznego dostępu do Biura Obsługi Klienta w celu zapewnienia obsługi Abonentów.
2. Operator zobowiązany jest do nadzoru nad własnymi urządzeniami transmisyjnymi zlokalizowanymi w węzłach Operatora w celu zapewnienia stałej dostępności do Sieci (w tym sieci Internet) oraz do okresowej ich kontroli.
3. Operator zobowiązany jest do wykonywania przeglądów, w miarę możliwości w dniach wolnych od pracy lub w porze najniższego obciążenia łączy.

4. Operator zastrzega sobie prawo do przerw w dostępie do sieci Internet spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci, nie dłuższych jednorazowo niż 6 godzin i nie więcej niż przez 6 dni w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu spowoduje, iż Operator obniży wysokość Opłaty Abonamentowej w następnym miesiącu o 1/30 za każdy kolejny dzień braku dostępu do Usługi.
5. Operator zawiadomi Abonenta o planowanej dłuższej przerwie w dostępie do sieci Internet - co najmniej 24 godziny przed jej wystąpieniem – pocztą elektroniczną, telefonicznie lub informacją przekazaną przez administratora Sieci.
6. Bezpłatne usługi konsultacyjne są świadczone wyłącznie Abonentom, którzy uiszczają Opłatę Abonamentową za korzystanie z usług Operatora.
7. Operator zobowiązuje się, przez cały czas obowiązywania Umowy do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.
8. Operator ma prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia usługi na rzecz Abonenta w przypadku stwierdzenia:
 - a) nieuprawnionego działania w sieci (m.in. zmiana adresu IP, loginu),
 - b) działania na szkodę innych Abonentów, Operatora i Innych Operatorów,
 - c) udostępniania treści sprzecznych z prawem,
 - d) braku opłaty abonamentowej lub innych opłat należnych Operatorowi (m.in. opłaty za podjazd serwisowy, za sprzęt, za instalację) po upływie 7 dni od terminu płatności wyznaczonego Umową, uzgodnionego z Biurem Obsługi Klienta podczas zamawiania usługi lub wskazanego na Rachunku.
 - e) W przypadku dokonania przez Abonenta nieuprawnionej próby zmiany nadanego adresu IP lub loginu Operator ma prawo do nałożenia opłaty, która została określona w Cenniku.

§16.

Opłaty za Usługi

1. Wysokość opłat za Usługi określa Cennik, o ile warunki Umowy lub Warunki promocji nie określają inaczej.
2. Opłata instalacyjna jest uiszczana w dniu jej wykonania i nie podlega zwrotowi.
3. Abonent zobowiązuje się do wyłączenia urządzeń zainstalowanych przez Operatora z sieci elektrycznej w trakcie burz. W przypadku uszkodzeń spowodowanych wyładowaniami atmosferycznymi urządzeń, które nie zostały wyłączone z sieci elektrycznej, Abonent zobowiązuje się do pokrycia kosztów związanych z ich naprawą.
4. Jeżeli uruchomienie Usług nastąpiło w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, wysokość Opłaty Abonamentowej nalicza się mnożąc ilość dni pozostałych do końca Cyklu Rozliczeniowego przez 1/30 Opłaty Abonamentowej.
5. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności w terminie wskazanym na wystawionym przez Operatora Rachunku na rachunek bankowy Operatora (wskazany na Rachunku).
6. Inne opłaty wynikające z dokonanych przez Abonenta zmian, polegających na rozszerzeniu posiadanej Usługi lub zamówieniu nowej usługi, będą naliczane z dniem dokonania zmiany.
7. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonywania zapłaty, przez co rozumie się dokonywanie zapłaty na numer konta bankowego podany na Rachunku wystawionym przez Operatora. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty za pomocą przelewu bankowego lub na innym druku nie wystawionym przez Operatora, zobowiązany jest podać: imię i nazwiska Abonenta, adres pod którym świadczona jest Usługa, nadany numer IP oraz miesiąc, za który dokonywana jest wpłata.
8. Za termin dokonania opłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
9. W przypadku powstania opóźnienia i w uiszczeniu należnych Operatorowi opłat (m.in. opłaty abonamentowej, opłat za zakupiony sprzęt, za instalacje, za podjazd serwisowy) dłuższej niż 7 dni Operator może naliczyć odsetki ustawowe za okres zwłoki.
10. Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania z nim Umowy.

11. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.
12. W przypadku wystąpienia nadpłaty dokonanej przez Abonenta, nadpłata zostanie zaliczona na poczet płatności za następujące okresy rozliczeniowe.
13. W przypadku, gdy Abonent zażąda zwrotu nadpłaty bądź umowa uległa rozwiązaniu i nie można zaliczyć nadpłaty na poczet przyszłych okresów rozliczeniowych, nadpłata zostanie zwrócona Abonentowi, po wskazaniu przez niego rachunku bankowego na który Operator dokona zwrotu nadpłaty. Operator zastrzega sobie prawo naliczenia opłaty, określonej w Cenniku usług, stanowiącej równowartość kosztów poniesionych w związku z koniecznością dokonania zwrotu nadpłaty, która nastąpiła z przyczyn zależnych od Abonenta.

§17.

Zasady usuwania usterek i awarii.

1. Usunięcie Usterki powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, w możliwie najszybszym terminie, w zależności od możliwości technicznych Operatora.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia.
3. Abonent jest zobowiązany, w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania Usterek, do udostępnienia Przedstawicielowi Operatora Urządzeń lub instalacji kablowej w zajmowanym przez siebie Lokalu, w godzinach od 7.00 do 15.00
4. Podczas dokonywania ww. czynności, w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego osoba.
5. Za usterki spowodowane z winy Abonenta pobierane będą opłaty według Cennika.
6. Wszelkie modyfikacje i naprawy Urządzeń mogą być dokonywane wyłącznie przez Przedstawicieli Operatora.
7. W przypadku wystąpienia Usterki spowodowanej przez zwierzęta, znajdujące się na nieruchomości Abonenta, będące pod jego opieką, chowane lub dopuszczone do przebywania na nieruchomości Abonenta, Abonent ponosi odpowiedzialność za

powstanie takiej Usterki. W przypadku wystąpienia ww. Usterek pobierane będą opłaty według Cennika.

§18.

Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz w przypadku nieprawidłowego naliczenia opłat za Usługi.
2. Reklamacje są zgłaszane przez Abonenta w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną (z dopiskiem „Reklamacja”). Przy zgłoszeniu w formie elektronicznej Abonent musi uzyskać telefonicznie potwierdzenie odbioru e-mail przez Biuro Obsługi Klienta.
3. Abonent po zaobserwowaniu przerwy w świadczeniu Usługi lub nienależytego jej świadczenia zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym Biura Obsługi Klienta. Zgłoszenie takie będzie podstawą do rozpatrzenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
4. Przy ustalaniu czasu trwania awarii za jej początek uznaje się moment zgłoszenia przez Abonenta (pisemnego, telefonicznego lub za pomocą poczty elektronicznej) nieprawidłowego funkcjonowania Usługi, pod warunkiem iż awaria powstała z winy Operatora. Za koniec awarii uznaje się przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Usługi.
5. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie do 12 miesięcy licząc od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby,
 - b) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia Sieci oraz nadany adres IP,
 - c) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług,

- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji. W przypadku uwzględnienia reklamacji, Operator zalicza nienależnie pobrane opłaty na poczet następnych płatności.
8. Operator rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni kalendarzowych i powiadamia Abonenta o wyniku postępowania reklamacyjnego w formie pisemnej.
9. Brak odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni oznacza, że reklamacja została uwzględniona.
10. Za każdy dzień, w którym przerwa w świadczeniu Usługi trwała dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w postaci 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) odpowiedniej miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy, pod warunkiem, że o zaistnieniu awarii niezwłocznie powiadomił Operatora.
11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności, w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu albo wskazanie, że kwota innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne,

- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- dotychczas zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w wersji papierowej.
13. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną jeżeli reklamacja nie została uwzględniona przez Operatora lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
14. Jeżeli przerwa w świadczeniu Usług nastąpiła z winy Abonenta, Abonent zobowiązuje się do pokrycia kosztów związanych z przywróceniem świadczenia Usług przez Operatora.
15. Zapłata odszkodowania, o którym mowa powyżej wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta. Abonent nie może żądać odszkodowania przewyższającego wysokość opłaty abonamentowej.

§19.

Zabezpieczenia i kaucje

- Operator może żądać zabezpieczenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie oraz w Regulaminie w formie Kaucji w każdym przypadku gdy Abonent:
 - odmawia okazania lub zgody na skopiowanie dokumentów wymaganych przez Operatora w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty budzą uzasadnione wątpliwości co do ich aktualności,

- b) poda błędne lub nieaktualne dane przy zawieraniu Umowy,
 - c) poda błędne lub nieaktualne dane w czasie trwania Umowy,
 - d) odmawia zgody na dokonanie oceny wiarygodności płatniczej,
 - e) otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu Operatora lub danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej lub inne podmioty, na podstawie zgody wyrażonej przez Abonenta, o ile taka zgoda jest wymagana przez prawo,
 - f) nie dopełni obowiązku poinformowania o zmianach swoich danych zawartych w Umowie.
2. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i nie podlega oprocentowaniu.
 3. Abonent przy zawarciu Umowy dokonuje wpłaty Kaucji gotówką, a w przypadku wpłaty Kaucji w trakcie trwania Umowy dokonuje wpłaty w terminie uzgodnionym z Abonentem przelewem na rachunek bankowy Operatora wskazany na Umowie.
 4. Wysokość Kaucji zależy od rodzaju i ilości naruszeń określonych w niniejszym paragrafie i jest określona w Cenniku. Operator ma prawo do odmowy zawarcia Umowy lub ograniczenia w całości lub w części możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług, których dotyczy żądana Kaucja, jeśli Abonent odmówił wpłaty Kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę.
 5. Operator ma prawo do potrącenia (zaspokojenia) z Kaucji wymagalnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
 6. W przypadku zaspokojenia się przez Operatora z Kaucji i dalszego wykonywania Umowy, Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia brakującej części Kaucji w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia o konieczności jej uzupełnienia.
 7. Kaucja podlega rozliczeniu i zwrotowi w terminie do 30 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
 8. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta poprzez zaliczenie na poczet wymagalnych lub przyszłych zobowiązań Abonenta wobec Operatora, przekazanie na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub przesłanie przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.

§ 20.

Ochrona danych telekomunikacyjnych i tajemnicy telekomunikacyjnej

1. Operator jest administratorem danych osobowych. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na stronie internetowej: www.globit.pl.
2. Operator gwarantuje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyłączeniem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:
 - a) dane dotyczące użytkownika,
 - b) treść indywidualnych komunikatów,
 - c) dane transmisyjne,
 - d) dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego,
 - e) dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci.
3. Operator przetwarza dane transmisyjne oraz dane dotyczące użytkowników końcowych, zgodnie z przepisami prawa, w zakresie niezbędnym dla celów świadczenia Usług, naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich oraz w celu realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa porządku publicznego oraz na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa w celu marketingu Usług oraz świadczenia usług o wartości wzbogaconej.
4. Operator jest uprawniony do przetwarzania danych o lokalizacji na zasadach i w zakresie przewidzianym prawem.

§21.

Ochrona danych osobowych

1. Operator jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku

- z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
2. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Operatora w celu świadczenia usług, archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług Operatora oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Operatora samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.
 3. Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
 4. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwia Abonentowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
 5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z ochroną danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: **GLOBIT Internet Service Provider Magdalena Jaśkowska z siedzibą w Kielcach, ul. Henryka Sienkiewicza 78, 25-501 Kielce**, z dopiskiem „Dane osobowe”.

§22.

Siła wyższa

1. Strony nie odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Umowy lub z niniejszego Regulaminu albo jeżeli ma to zastosowanie również z Warunków promocji, jeżeli jest to spowodowane Siłą Wyższą.
2. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu Siłą Wyższą jest zdarzenie obiektywne, zewnętrzne, nieposiadające swojego źródła wewnątrz Strony, niemożliwe

do przewidzenia, nieoczekiwane, którego skutków nie da się przewidzieć i nie można im zapobiec i które uniemożliwia Stronie wykonanie obowiązków przewidzianych niniejszą Umową (w szczególności pożaru, powodzi, ataku terrorystycznego, innych klęsk żywiołowych (huragan, epidemia), a także innych zdarzeń, na które strony nie mają żadnego wpływu i których nie mogły uniknąć bądź przewidzieć.

3. Przez Siłę Wyższą rozumie się także przerwę w działaniu systemu elektroenergetycznego lub awarie (przerwy) w dostawie energii dłuższe niż 60 min, w szczególności wynikające z sytuacji geopolitycznej (konflikt zbrojny, stan wyjątkowy itd.) lub z sytuacji gospodarczo-ekonomicznej. Operator nie ponosi negatywnych konsekwencji z tytułu przerw w dostawach energii elektrycznej, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
4. Strona, u której wyniknęły utrudnienia w wykonaniu Umowy wskutek działania Siły Wyższej, jest zobowiązana do bezzwłocznego poinformowania drugiej Strony o wystąpieniu i ustaniu działania Siły Wyższej. Zawiadomienie to określa rodzaj zdarzenia, jego skutki na wypełnianie zobowiązań wynikających z Umowy, zakres, którego dotyczy i środki przedsięwzięte, aby te konsekwencje złagodzić.
5. Strona, która dokonała zawiadomienia o zaistnieniu działania Siły Wyższej, jest zobowiązana do kontynuowania wykonywania swoich zobowiązań wynikających z Umowy, w takim zakresie, w jakim jest to możliwe, jak również jest zobowiązana do podjęcia wszelkich działań zmierzających do wykonania przedmiotu Umowy, a których nie wstrzymuje działanie Siły Wyższej.
6. Obowiązki, których Strona nie jest w stanie wykonać na skutek działania Siły Wyższej, na czas działania Siły Wyższej ulegają zawieszeniu, tzn. w czasie działania Siły Wyższej ww. obowiązki nie są wykonywane, a terminy ich wykonania ulegają przedłużeniu o okres działania Siły Wyższej.
7. W przypadku, gdy utrudnienia w wykonaniu Umowy na skutek działania Siły Wyższej utrzymują się dłużej niż sześć miesięcy od czasu stwierdzenia wystąpienia Siły Wyższej, każda ze Stron może odstąpić od Umowy w części objętej działaniem Siły Wyższej.

§ 23.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.
3. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.globit.pl, a także w siedzibie Operatora oraz udostępniany na żądanie Abonenta.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.02.2024r.