

§ 1. Definicje

Pojęcia użyte w tekście oznaczają:

- Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o Świadczenie Usług Dostępu do Internetu zawartej z GLOBIT ISP;
- Awaria** - uszkodzenie Urządzeń całkowicie uniemożliwiające świadczenie Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz wynikających z działania Siły Wyższej;
- BOK** - Biuro Obsługi Klienta będące jednostką organizacyjną Operatora odpowiedzialną za kompleksową obsługę Abonentów w zakresie świadczonych na ich rzecz usług;
- Cennik** - zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora;
- Dzierżawa Kabela** - dzierżawa kabla od innego Operatora, polegająca na zestawieniu łącza kablowego od Abonenta do Operatora (dzierżawa dokonywana bezpośrednio przez Abonenta lub przez Operatora dla Abonenta);
- Inni Operatorzy** - operatorzy telekomunikacyjni, do których sieci podłączony jest Operator, zapewniający dostęp do sieci Internet poprzez własne łącza wyjściowe; operatorzy telekomunikacyjni, którzy wydierżawiają kabel Operatorowi lub Abonentowi;
- Klient** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy o Świadczenie Usługi z GLOBIT ISP;
- Konsument** - Klient lub Abonent korzystający z usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub z wykonywaniem zawodu;
- Łącze Stałe** - łącze zestawione poprzez Dzierżawę Kabela, łączące Abonenta z Operatorem za pomocą Urządzeń znajdujących się na zakończeniach łącza;
- Operator** - firma GLOBIT INTERNET SERVICE PROVIDER, z siedzibą w Kielcach przy ul. Sienkiewicza 78;
- 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;
- Okres Rozliczeniowy** - przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec Operatora, za który wystawiana jest faktura VAT za realizowane usługi; przyjmuje się, że jest to okres miesiąca kalendarzowego;
- Przedstawiciel** - osoba upoważniona, legitymująca się pisemnym pełnomocnictwem do zawarcia umowy lub wykonania prac instalacyjno-serwisowych wystawionym przez Operatora;
- Pakiet Usług** - zestaw Usług Internetowych wyszczególnionych w Cenniku;
- Rachunek** - dokument księgowy, na podstawie którego Abonent uiszcza Operatorowi opłaty za usługi świadczone przez Operatora;
- Siła Wyższa (vis major)** - zdarzenie, którego wystąpienia nie można było w konkretnej sytuacji przewidzieć i niemożliwe do zapobieżenia przy użyciu normalnych środków (uderzenie pioruna, wichura, trzęsienie ziemi, kradzież, włamania itp.);
- Umowa** - Umowa Abonencka o Świadczenie Usług Internetowych (będąca podstawą korzystania z usług Operatora), której integralną częścią są postanowienia Regulaminu oraz Cennika;
- Urządzenia Abonenckie** - urządzenia, które nie stanowią własności Operatora, zainstalowane w nieruchomości lub lokalu abonenta;
- Urządzenia** - urządzenia transmisyjne, zainstalowane kable i inny sprzęt niezbędny do świadczenia Usług Internetowych, nie będące Urządzeniami Abonenckimi i pozostające własnością Operatora przez cały czas obowiązywania Umowy oraz po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu;
- Usługa** - Usługa dostępu do sieci Internet oraz inne Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie;
- Usterka** - wada techniczna, która nie uniemożliwia całkowicie świadczenia Usług przez Operatora, a jedynie powoduje pogorszenie jakości;

§ 2. Postanowienia ogólne

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez GLOBIT ISP usług dostępu do Internetu.
- Operator świadczy usługi związane z dostępem do sieci Internet i jej wykorzystaniem oraz przesyłaniem danych zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Internetowych 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.
- 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.
- Wysokość Opłat Abonamentowych oraz zakres świadczonych Usług Internetowych dla danego Pakietu Usług są podane w Cenniku Operatora.
- Aktualnie obowiązujący Regulamin oraz Cennik są dostępne w siedzibie Operatora oraz na jego stronie internetowej pod adresem: www.globit.com.pl

§ 3. Umowa

- Zawarcie umowy poprzedzone jest złożeniem przez Klienta pisemnego lub telefonicznego zamówienia na wykonanie instalacji urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi przez Operatora w lokalu Klienta.
- Zamówienie jest ofertą Klienta w rozumieniu przepisów art. 66 i nast. Kodeksu Cywilnego.
- Operator zobowiązuje się do realizacji złożonego zamówienia na Usługi Internetowe po sprawdzeniu możliwości technicznych zestawienia Łącza Stałego w terminie 30 dni od dnia złożenia zamówienia przez Klienta.
- Klient zapewnia, iż posiada stosowny Tytuł Prawny do lokalu lub nieruchomości, w którym Operator dokonuje instalacji Urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi.

- W przypadku braku Tytułu Prawnego do lokalu lub nieruchomości Klient zapewnia, że posiada pisemną zgodę osoby posiadającej taki Tytuł Prawny.
- Klient może zawrzeć Umowę z Operatorem osobiście lub przez należycie upełnomocnioną osobę.
- Do Umowy dołączony jest Regulamin oraz Cennik Usług, które stanowią jej integralną część.
- Umowa zawiera oświadczenie Klienta, że przed jej zawarciem zapoznał się z treścią Regulaminu i Cennika, oraz że wyraża zgodę na włączenie ich postanowień do Umowy.
- Umowa po stronie Operatora zawarta jest przez upoważnionego przedstawiciela Operatora.
- Przed zawarciem Umowy Klient 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.
- W przypadku, gdy Klientem jest osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej oraz osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, przed zawarciem Umowy zobowiązany jest przedstawić w oryginale: aktualny odpis z właściwego rejestru, zaświadczenie o nadaniu numeru statystycznego REGON, zaświadczenie o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP.
- Operator zastrzega sobie prawo do żądania od Klienta dodatkowych dokumentów i informacji niezbędnych przed zawarciem Umowy, a także do dokonywania kserokopii dokumentów.
- Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 7 dni, poinformowania Operatora o wszystkich zmianach danych określonych w niniejszym paragrafie.
- 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.
- W sytuacji zawarcia umowy poza lokalem Operatora Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, bez podania przyczyn, na piśmie, w terminie 10 dni od jej zawarcia.

§ 4. Czas trwania umowy

- Umowa zostaje zawarta na czas określony nie dłuższy niż 24 miesiące lub na czas nieokreślony.
- Umowa zawarta na czas określony, w sytuacji braku odpowiedniego pisemnego oświadczenia Abonenta o braku woli przedłużenia Umowy, złożonego najpóźniej na 10 dni przed upływem okresu jej obowiązywania, ulega automatycznemu przedłużeniu, tj. bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez strony Umowy, na czas nieokreślony.

§ 5. Odmowa wykonania Usługi

Operator ma prawo odmówić wykonania instalacji, a także zawarcia umowy, w szczególności, gdy:

- nie istnieją warunki techniczne do jej zrealizowania,
- Umowa zawarta miałaby być z Klientem, który nie spełnia warunków wskazanych w Regulaminie,
- Umowa zawarta miałaby być z Klientem, z którymi Umowa uprzednio została rozwiązana z przyczyn leżących po jego stronie,
- Umowa miałaby być zawarta z Klientem, który zalega z płatnościami na rzecz Operatora,
- przewidywany sposób lub zakres korzystania przez Klienta z Usługi może niekorzystnie wpłynąć na jakość usług świadczonych innym abonentom.

§ 6. Montaż

- Klient wyraża zgodę na montaż i eksploatację Urządzeń w nieruchomości lub lokalu, co oznacza zgodę na: przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów w ustalonych miejscach oraz mocowanie odpowiedniego wyposażenia.
- Podczas montażu Urządzeń, w lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba.
- Do obowiązków Przedstawiciela nie należy dokonywanie czynności przygotowania nieruchomości lub lokalu do instalacji Urządzeń i nie ponosi on w tym zakresie odpowiedzialności za szkodę wynikłą z zaniedbania Abonenta.
- Pracownicy ekipy technicznej zestawiający Łącze Stałe lub instalujący Urządzenia nie są upoważnieni do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Abonenckich.
- W przypadku, gdy montaż Urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed rozpoczęciem prac instalacyjnych.
- Koszty wykonania montażu Urządzeń, przenoszenia, napraw, modyfikacji i demontażu określa Cennik.

§ 7. Rozpoczęcie świadczenia Usługi

- Podstawą do rozpoczęcia świadczenia Usługi jest zawarcie Umowy z Operatorem.
- Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie po wykonaniu montażu Urządzeń i podpisaniu Umowy, nie później jednak niż w terminie trzydziestu (30) dni, licząc od dnia podpisania Umowy.
- Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się pierwszy dzień po dniu podpisania Umowy, i z tym dniem następuje naliczanie należności za świadczoną Usługą.

4. W sytuacji, gdy rozpoczęcie świadczenia Usług nie następuje w dniu następnym po podpisaniu umowy, naliczenie opłat rozpoczyna się od dnia faktycznego aktywowania Usługi.

§ 8.

Zmiany w Umowie i Regulaminie

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Operator powiadamia Abonenta o zmianach Regulaminu, bądź Cennika z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 14 dni przed datą wejścia w życie stosownych zmian.
3. W ciągu 7 dni od powiadomienia o zmianach w Regulaminie lub Cenniku Abonent może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w biurze Operatora lub przesłanie go listem poleconym.
4. Jeżeli Abonent nie dokona wypowiedzenia Umowy w terminie 7 dni od dnia doręczenia mu nowego wzorca Cennika lub Regulaminu, 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 nie powodujących pogorszenia warunków świadczenia Usług, 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, zmiana cen za usługi nieuzasadnionego podjazdu. Wprowadzenie takich zmian przez Operatora nie uprawnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy w trybie opisanym w pkt. 3.
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 usług. 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.

§ 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 dokonanym 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) nieregulowania przez Abonenta w terminie określonym w Umowie przez 2 kolejne okresy rozliczeniowe opłat na rzecz Operatora za świadczoną Usługę,
 - c) nieregulowania 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 Regulaminem, a 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 służby techniczne Operatora przyłączenia przez Abonenta do Sieci osób trzecich bądź nieuprawnionego działania w sieci, w szczególności podjętych prób zmiany adresu IP,
 - g) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, egzekucyjnego albo postępowania naprawczego,
 - h) zmiany przepisów prawa wprowadzonych po dniu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora uniemożliwiających świadczenie Usługi,
 - i) niezawinioną przez Operatora zmiany warunków świadczenia Usługi, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych.
4. W przypadkach, o których mowa w § 8 pkt. 3 a)-f) Operator może zawiesić świadczenie Usługi zachowując prawo do naliczania Opłaty Abonamentowej. 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.
8. W okresie wypowiedzenia Operator pobiera należne opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem i Umową.

§ 10.

Wygaśnięcie umowy

1. Umowa wygasa wskutek:
 - a) upływu okresu na jaki została zawarta, za wyjątkiem § 4 pkt. 2.
 - b) śmierci osoby fizycznej oraz ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem,
 - c) utraty przez Abonenta Tytułu Prawnego do nieruchomości lub lokalu albo cofnięcia zgody przez osobę posiadającą Tytuł Prawny przy zachowaniu miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
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 niniejszej Umowy, po uprzedniej pisemnej zgodzie Operatora.

§ 12.

Zawieszenie

1. Umowa może ulec zawieszeniu na wniosek Abonenta na okres maksymalnie 1 miesiąca kalendarzowego 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 ponownej Aktywacji.
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.

§ 13.

Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w sposób określony Umową i Regulaminem.
2. Operatorowi nie można przypisać winy za spowodowanie niewykonania lub nienależytego wykonania Usług 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. Strona podlegająca działaniu zdarzeń opisanych w pkt. 2 powinna zawiadomić drugą Stronę o fakcie ich wystąpienia tak szybko jak to jest możliwe.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) gromadzone i przekazywane przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi świadczonej przez Operatora treści i dane,
 - b) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta, podłączonego do Urządzeń przed ingerencją osób trzecich,
 - c) czyny, których dopuścił się Abonent, w szczególności z tytułu naruszenia prawa autorskiego, popełnienia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczania niedozwolonej reklamy lub niezgodnych z prawem treści,
 - d) okoliczności powstałe z winy Abonenta np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu i innych przepisów prawa.
5. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek strat 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 z Urządzeń Abonentkich.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostawienie lub wady Urządzeń Abonentkich i nie dokonuje ich napraw lub adaptacji.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Internetowych spowodowane awarią Dzierżawionego Kabla lub Urządzeń Abonentkich. W okresie trwania przerwy Abonent jest zobowiązany do uiszczenia pełnej Opłaty Abonamentowej.
11. Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania Sieci Operatora 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.

§ 14.

Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do właściwego korzystania z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.
2. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika, w szczególności zobowiązany jest do:
 - a) terminowego i w pełnej wysokości uiszczania opłat za świadczone przez Operatora Usługi,
 - b) niedokonywania zmian w łączy zapewniającym dostęp do Sieci Operatora,
 - c) dbanie o sprzęt zainstalowany przez Operatora,
 - d) niezwłocznego zgłaszania Operatorowi przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu Sieci Operatora oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w Sieci Operatora.

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 przecięcia Sieci, 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) wysyłania drogą elektroniczną wiadomości o charakterze „niechcianej” reklamy - tzw. spam, mail bombing,
 - b) rozsyłanie wirusów,
 - c) podejmowanie prób uzyskania 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 jego pisemnej zgody.
6. Abonent zobowiązuje się do usunięcia jakichkolwiek szkód po stronie Operatora, będących skutkiem umożliwienia przez Abonenta korzystania z Usług przez jakiegokolwiek osoby trzecie 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 Operatora i dla Operatora. Zabronione jest celowe przeciążanie sieci, transmisja z wirusami komputerowymi, transmisja pakietów IP z fałszywym adresem nadawcy oraz inne.
8. Abonent zobowiązany jest do ochrony systemu przed wprowadzeniem do niego "wirusów".
9. Abonent zobowiązuje się do zabezpieczenia Urządzeń dostarczonych przez Operatora przed uszkodzeniem i kradzieżą.
10. 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.
11. 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.
12. Za szkody wyrządzone osobom trzecim przez treści umieszczone przez Abonenta w obrębie swojego Serwera Wirtualnego odpowiada Abonent.
13. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania w poufności haseł dostępu oraz dołożenia staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym.
14. 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 30 PLN za każdy dzień opóźnienia.
15. Za Urządzenia nie zwrócone przez Abonenta Operator pobiera opłatę równą wartości Urządzenia, pomniejszoną o aktualną stawkę amortyzacji.
16. W przypadku, gdy Abonent wypożyczył od Operatora Urządzenia, Abonent zobowiązuje się do udostępnienia tych Urządzeń na każde życzenie Operatora w dni robocze, w godzinach 8 do 17.
17. Nie wlicza się do okresu trwania Awarii czasu, w którym osoby wyznaczone przez Operatora nie posiadały dostępu do Urządzeń.
18. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora osobiście lub listem poleconym skierowanym do Działu Obsługi Klienta, o wszelkich zmianach danych identyfikacyjnych dotyczących Abonenta, zawartych w Umowie, nie później niż w ciągu 7 dni od momentu zaistnienia zmian.
19. Podczas wyłączeń atmosferycznych Urządzenia Abonenckie powinny być odłączone od zasilania energetycznego.

§15.

Obowiązki i prawa Operatora

1. Operator zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika, 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 świadczonych Usług,
 - c) ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterki lub uszkodzenia na zasadach określonych w Regulaminie,
 - d) usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia usług,
 - e) wykonywanie wszelkich czynności mających na względzie przede wszystkim zachowanie ciągłości świadczenia Usługi,
 - f) zapewnienie, czynnego w dni robocze, telefonicznego dostępu do BOK 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 Internet oraz 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, faksem 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 odłączenia Abonenta od Usług Internetowych z zachowaniem praw do naliczania Opłat Abonamentowych w przypadku stwierdzenia:
 - 1/ nieuprawnione działanie w sieci (m.in. zmiana adresu IP, loginu),

- 2/ działania na szkodę innych Abonentów, Operatora i Innych Operatorów,
- 3/ udostępniania treści sprzecznych z prawem,
- 4/ 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 BOK podczas zamawiania usługi lub podanego w wystawionych Fakturach.
9. W przypadku dokonania przez Abonenta nieuprawnionej próby zmiany nadanego adresu IP lub loginu Operator ma prawo do nałożenia opłaty karnej w wysokości 100zł.
10. Operator zastrzega sobie prawo do posługiwania się osobami trzecimi przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy.

§16.

Opłaty za Usługi Internetowe

1. Wysokość opłat za usługi określa Cennik, o ile warunki Umowy nie stanowią inaczej.
2. Opłata instalacyjna jest uiszczana w dniu jej wykonania i nie podlega zwrotowi.
3. Opłata za wezwanie serwisu do awarii i usterek nie związanych z działaniem łączy Operatora (tzw. bezzasadny podjazd, awarie spowodowane z winy Abonenta bądź jego sprzętu) winna być dokonana serwisantowi wykonującemu wizytę w miejscu w dniu jej wykonania, a jej odmowa skutkuje blokadą łączy do momentu jej uiszczenia.
4. Abonent zobowiązuje się do wyłączania 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.
5. 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.
6. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności do 10-go dnia miesiąca, z góry za dany okres rozliczeniowy na rachunek bankowy Operatora lub w siedzibie Operatora bez osobnego wezwania.
7. Operator może naliczać opłaty za Usługę zrealizowaną w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
8. Inne opłaty wynikające z dokonanych przez Abonenta zmian, polegających na rozszerzeniu posiadanej Usługi lub zamówieniu nowej usługi, będą naliczane z dniem dokonania zmiany.
9. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonywania zapłaty, przez co rozumie się dokonywanie zapłaty na numer konta bankowego podany w Umowie lub dokumencie płatniczym wystawionym przez Operatora bądź bezpośrednio w siedzibie 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.
10. Za termin dokonania opłaty uważa się datę wpłynięcia należności na konto bankowe Operatora. W przypadku przekroczenia terminu płatności o 7 dni Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia usług bez rozwiązania umowy. Zawieszenie usług powstałe na skutek przekroczenia terminu płatności nie zwalnia Abonenta z ponoszenia opłat abonamentowych za okres zawieszenia. Operator wznowi świadczenie usług na rzecz Abonenta po uzyskaniu potwierdzonej informacji bankowej o wpłynięciu wszelkich zaległych należności na konto bankowe Operatora w terminie do 30 dni.
11. W przypadku powstania zwłoki w uiszczeniu należnych Operatorowi opłat (m.in. opłaty abonamentowej, opłat za zakupiony sprzęt, za instalację, za podjazd serwisowy) dłuższej niż 7 dni Operator może naliczyć odsetki ustawowe za okres zwłoki.
12. Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania z nim Umowy.
13. Wszelkie dokumenty płatnicze i faktury Abonent odbiera w siedzibie Operatora.

§17.

Zasady usuwania usterek i awarii.

1. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie, w zależności od możliwości technicznych i personalnych Operatora, według kolejności zgłoszeń.
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 zajmowanej przez siebie nieruchomości lub lokalu, w godzinach od 9.00 do 17.00.
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 Usług.
6. Wszelkie modyfikacje i naprawy Urządzeń mogą być dokonywane wyłącznie przez Przedstawicieli Operatora.

§18.

Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje mogą być wnoszone 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 do BOK. Przy zgłoszeniu w formie elektronicznej Abonent musi uzyskać telefonicznie potwierdzenie odbioru e-mail przez BOK.
3. Abonent po zaobserwowaniu przerwy w świadczeniu Usługi lub nienależytego jej świadczenia zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym BOK. 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 (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) dane adresowe Abonenta oraz nadany adres IP,
 - b) opis przedmiotu reklamacji wraz z uzasadnieniem (wysokość kwestionowanej opłaty, określenie niewykonanej lub nienależycie wykonanej Usługi, podanie okresu, w którym uchybienie miało miejsce),
 - c) datę sporządzenia reklamacji i podpisy osób uprawnionych.
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 (jednej trzydziestej) odpowiedniej miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy, pod warunkiem, że o zaistnieniu awarii niezwłocznie powiadomił Operatora.
11. Abonent ma prawo dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu sądowym lub gdy reklamującym jest Konsument, dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji oraz w przypadku gdy Operator nie rozliczył dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.
12. Jeżeli przerwa w świadczeniu Usług nastąpiła z winy Abonenta, zobowiązuje się Abonenta do pokrycia kosztów związanych z przywróceniem świadczenia Usług przez Operatora.
13. Zapłata odszkodowania ustalonego w pkt. 10 wyczerpuje w całości odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta. Abonent nie może żądać odszkodowania przewyższającego wysokość opłaty abonamentowej.

§ 19.

Postanowienia końcowe

1. W przypadku sporów wynikłych na tle wykonania lub interpretacji Umowy, Cennika bądź Regulaminu, Abonent nie ma prawa podnosić zarzutu, iż nie został zapoznany z Regulaminem, a tym samym jego prawa zostały ograniczone.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.