

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez SAT- KOL Dochniak, Michalik Spółka jawna z siedzibą w Gorlicach

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez SAT-KOL Dochniak, Michalik Spółka jawna z siedzibą w Gorlicach, zwaną dalej **Operatorem**, usług telekomunikacyjnych.
2. Operator, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, świadczy Usługę telekomunikacyjną na warunkach i w zakresie określonym w Umowie, niniejszym Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwany dalej: **Regulaminem**), Cenniku Usług Telekomunikacyjnych (zwany dalej **Cennikiem**) .
3. Regulamin został wydany na podstawie art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz art. 290 Ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U.2024.1221).
4. Operator zapewnia stałe utrzymywanie wymaganych parametrów łącza pomiędzy Gniazdem Multimedialnym/Gniazdem Dodatkowym a stacją czołową Operatora, zgodnie z Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Abonent zapewni podłączenie kabla zasilania zasilacza sieciowego Modemu Internetowego do uziemionego gniazda sieci energetycznej z prądem o napięciu 230V, 50Hz.

§ 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usługi oraz utrzymywaniu i konserwacji stałego połączenia Terminala zainstalowanego w Lokalu Abonenta, z Siecią Operatora wraz z Usługami Dodatkowymi;
2. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z Operatorem Umowę Abonencką;
3. **Antena Odbiorcza** - stanowiące element Sieci, urządzenie informatyczne, łączące Modem Dostępowy Operatora z Siecią, umożliwiające Operatorowi świadczenie Usługi Bezprzewodowego Dostępu Do Sieci Internet (element Sprzętu Operatora);
4. **Awaria** - stan niesprawności, uniemożliwiający funkcjonowanie Usługi, występujący nagle i powodujący niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie Usługi;
5. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zamierza zawrzeć lub zawarła z Operatorem Umowę Abonencką;
6. **Biuro Obsługi Klienta** – lokalne biuro Operatora, powołane do kontaktów Operatora z Abonentami i Klientami, którego adres wskazywany jest każdorazowo w Umowie Abonenckiej;
7. **Cennik** – stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, odrębny dla każdego Obszaru, dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;
8. **Numer Abonenta** – nadany Abonentowi przez Operatora numer identyfikacyjny, służący do kontaktów i rozliczeń Operatora z Abonentem;
9. **Gniazdo Dodatkowe** – drugie lub kolejne Gniazdo Multimedialne;
10. **Gniazdo Multimedialne** – urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Terminala;
11. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego;
12. **Obszar** – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;
13. **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu określony w Umowie Abonenckiej będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT dniach miesiąca;
14. **Operator** – SAT-KOL Dochniak, Michalik Spółka Jawna z siedzibą w Gorlicach, przy ul. Hallera 81, 38-300 Gorlice. Za każdym razem gdy w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej jest mowa o czynnościach dokonywanych przez Operatora, należy przez to rozumieć czynności dokonywane przez pracownika lub upoważnionego przedstawiciela Operatora;
15. **Oplata abonamentowa/Oplata jednorazowa** (zwane łącznie: **Oplatami**) – to szczegółowo określone w Umowie Abonenckiej oraz Cenniku należne Operatorowi świadczenie pieniężne związane ze świadczeniem przez Operatora Usług, do zapłaty których Abonent jest zobowiązany na podstawie Umowy Abonenckiej, Regulaminu oraz Cennika. Oplata abonamentowa określona w Cenniku obejmuje: stały dostęp do Sieci; korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej; obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań;
16. **Modem Internetowy** – niezbędne do świadczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet, urządzenie łączące Terminal z Siecią poprzez Gniazdo Multimedialne;
17. **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usługi, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, oferowanych i świadczonych w ramach określonej Opłaty;

18. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora;
19. **Protokół Sprawności** (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi) – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Gniazda Multimedialnego/Gniazda Dodatkowego/Sprzętu Operatora albo należącego do Abonenta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi;
20. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora;
21. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usługi przez SAT-KOL Sp. jawna. stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej;
22. **Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na początku której znajduje się Router Dostępowy Operatora, a na końcu Gniazdo Multimedialne/Gniazdo Dodatkowe;
23. **Sprzęt Operatora** – oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Operatora, inne niż Gniazdo Multimedialne, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, takie jak w szczególności: Modem Internetowy, Kablowy Dekoder Cyfrowy;
24. **Terminal** – komputer, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi;
25. **Umowa Abonencka** (dalej także: **Umowa**) – Umowa o świadczenie Usługi zawierana pomiędzy Abonentem a Operatorem;
26. **Usługa** – określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie Abonenckiej usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami Dodatkowymi;
27. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
28. **Zawieszenie Świadczenia Usługi** – okresowe zawieszenie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji;
29. **Usługa Dostępu do Sieci Internet** – świadczona przez Operatora na poszczególnych Obszarach, usługa polegająca na umożliwieniu Abonentowi dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
30. **Usługa Dostępu do Sieci TVK** - świadczona przez Operatora na poszczególnych Obszarach, usługa polegająca na umożliwieniu Abonentowi odbioru programów RTV retransmitowanych w Sieci Operatora.

§ 3 Umowa Abonencka

- 3.1 Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 3.2 Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że co innego wynika z Umowy Abonenckiej lub regulaminu promocji organizowanej przez Operatora w ramach której zawierana jest Umowa.
- 3.3 Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy Abonenckiej lub zmiany jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie/zmianę na odpowiednim formularzu Operatora, wydawanym na wniosek Użytkownika. Operator rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
- 3.4 Klient będący konsumentem w rozumieniu kodeksu cywilnego może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika posiadającego oryginał pisemnego pełnomocnictwa. Za Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, Umowę Abonencką podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji lub umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do jego reprezentacji. Pełnomocnictwo udzielone przez Klienta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i musi być dołączone do Umowy Abonenckiej.
- 3.5 Abonent może w Umowie Abonenckiej przewidzieć, że Usługa Dostępu Do Sieci Internet będzie świadczona na rzecz osoby trzeciej, w Lokalu szczegółowo określonym w Umowie Abonenckiej. W takim wypadku za wykonanie wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej, Regulaminu, Cennika oraz innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy Abonenckiej, odpowiedzialność ponosi Abonent.
- 3.6 Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik doręczane są Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, są ponadto dostępne w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej: www.sat-kol.pl
- 3.7 Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych usług. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji.
- 3.8 Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrzuwa, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego 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. Abonent ma prawo wglądu do treści swoich danych i ich poprawiania.
- 3.9 Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej, lub innych dokumentów określonych w regulaminach promocji wiążących danego Abonenta. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od: dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy Abonenckiej, w szczególności, gdy Klient nie wykaże tytułu prawnego do Lokalu, lub posługuje się dokumentem zniszczonym, nieczytelnym albo budzącym uzasadnione wątpliwości co do jego autentyczności; pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym ustawą z dnia

9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2010r., Nr 81, poz. 530) – o czym Operator powiadomi Klienta na piśmie.

- 3.10 Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:
- braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - gdy Operator posiada, udostępnione przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203), informacje podważające wiarygodność płatniczą Abonenta;
 - niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
 - gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
 - gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora
 - gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej został postawiony w stan likwidacji.
- 3.11 Z Klientem, co do którego Operator dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, Operator dopuszcza możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej pod warunkiem złożenia przez Abonenta jednorazowej kaucji gwarancyjnej w wysokości określonej w Cenniku. Złożona przez Abonenta kaucja gwarancyjna nie podlega oprocentowaniu ani waloryzacji.
- 3.12 W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, w tym w szczególności poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent może od niej odstąpić bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, składając Operatorowi następujące oświadczenie: „Niniejszym oświadczam, że na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827.) odstępuję od Umowy Abonenckiej nr zawartej w dniu w.....z SAT - KOL Dochniak, Michalik sp. j. z siedzibą w Gorlicach. Imię i nazwisko Abonenta (podpis Abonenta).” Do zachowania terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym wystarczy wysłanie oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, na właściwy adres Operatora przed jego upływem.
- 3.13 W przypadku, gdy Umowa Abonencka będzie zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość Operator jest zobowiązany przedstawić Abonentowi Umowę Abonencką, której postanowienia będą zgodne z przepisami prawa dotyczącymi zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość obowiązującymi w dacie zawierania takiej umowy.
- 3.14 Odstąpienie przez Abonenta od Umowy Abonenckiej w trybie określonym powyżej, wywołuje taki skutek, jakby Umowa Abonencka nigdy nie została zawarta. To, co Strony świadczyły, podlega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot powinien nastąpić w terminie czternastu dni od dnia odstąpienia od Umowy Abonenckiej.
- 3.15 Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących Operatorowi względem Abonenta, w szczególności w przypadku Abonenta, który otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej na podstawie danych posiadanych przez Operatora lub udostępnianych przez biuro informacji gospodarczych, Operator może zażądać, aby Abonent, przy podpisaniu Umowy Abonenckiej lub najpóźniej przy podpisaniu Protokołu Przekazania Sprzętu, złożył kaucję gwarancyjną w wysokości określonej w Cenniku. O żądaniu złożenia kaucji gwarancyjnej Operator informuje Abonenta przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
- 3.16 Operator, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie lub innych dokumentach stanowiących integralną część Umowy Abonenckiej może, w zależności od zabezpieczenia złożonego przez Abonenta w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej, zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji gwarancyjnej. Uprawnienie to przysługuje Operatorowi także po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej.
- 3.17 W przypadku zaspokojenia się Operatora z kaucji gwarancyjnej, zgodnie z ust. 15 powyżej, w przypadku, gdy kaucja gwarancyjna nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Operatora, Operator ma prawo do dochodzenia od Abonenta pozostałej, niezaspokojonej części wierzytelności na zasadach ogólnych.
- 3.18 W okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest każdorazowo do uzupełnienia kwoty nominalnej kaucji gwarancyjnej, jeżeli Operator wykorzystał to zabezpieczenie dla zaspokojenia przysługującej mu wierzytelności.
- 3.19 Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej, jeżeli Abonent spełnił wszystkie świadczenia wobec Operatora, Operator zwraca kaucję gwarancyjną w kwocie nominalnej, w jakiej została wniesiona w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej.
- 3.20 Operator ma prawo do organizowania promocji w ustalonych przez siebie terminach i na warunkach określanych każdorazowo w odrębnym Regulaminie Promocji.

§ 4 Usługa telewizji kablowej

- 4.1 Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu zakończenia sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- 4.2 Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
- 4.3 Zastępowanie przez Operatora Programów w ramach usługi telewizji kablowej innymi Programami lub zmniejszenie ich liczby nie wymaga aneksu do Umowy Abonenckiej i może nastąpić z wyłącznie ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych, w szczególności: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O powyższych zmianach Abonenci będą informowani przed wprowadzeniem tych zmian w życie, w szczególności na antenie programu informacyjnego Operatora. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, z którego może skorzystać w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany Programów.
- 4.4 Operator zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w sieci kablowej. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.

4.5 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.

§ 5 Usługa Internetu/Podłączenie do Sieci

- 5.1 Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu wirusów komputerowych do sieci Internet oraz do sieciowych systemów komputerowych.
- 5.2 Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim. Nie może również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług internetowych poza Lokalem.
- 5.3 Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Operatora usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
- 5.4 Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami oraz postanowieniami Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
- 5.5 W szczególności zabronione są następujące zachowania:
- a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
 - c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (np. skanowanie);
 - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - e) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (np. spamming);
 - f) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - g) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.
- 5.6 Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką i Regulaminem, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci, w tym jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
- 5.7 Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
 - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
 - c) szkody poniesione przez Abonenta w przypadku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług internetowych,
 - d) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
 - e) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
 - f) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
- 5.8 Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi Do Sieci Internet, dokonuje w Lokalu montażu Sprzętu Operatora zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Sprzętu Operatora (w tym Modemu Dostępowego Operatora oraz Anteny Odbiorczej) następuje w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.
- 5.9 W celu umożliwienia Operatorowi montażu Sprzętu Operatora, Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
- 5.10 Przygotowanie Lokalu do montażu Sprzętu Operatora, a także do podłączenia do Sieci nie wymagającego montażu Sprzętu Operatora, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
- 5.11 Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy pracownika, któremu Operator powierzył wykonanie czynności określonych w ust. 9 i 14 niniejszego paragrafu.
- 5.12 Niezwłocznie po montażu Sprzętu Operatora, ale nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, a w przypadku, gdy w Lokalu był już zamontowany odpowiedni Sprzęt Operatora, w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, Operator dokonuje podłączenia do Sieci. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi Dostępu Do Sieci Internet Bezprzewodowy.
- 5.13 Operator dokonuje konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia. Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na dokonanie przez Operatora konfiguracji Terminala oraz urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, niezależnie od zabezpieczeń związanych z udzieloną na Terminal i te urządzenia gwarancją oraz obowiązującą rękojmią.
- 5.14 W przypadku konieczności przystosowania Terminala do podłączenia do Sprzętu Operatora, w tym Modemu Dostępowego Operatora, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Terminala. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Terminala ponad zakres określony w ust. 14. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat Jednorazowych.
- 5.15 Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego prawidłowego działania, Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół Przekazania Sprzętu.
- 5.16 Na wniosek Abonenta, Operator, za Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku, może odłączyć Abonenta od Sieci w aktualnie używanym Lokalu i podłączyć go w innym Lokalu, jeżeli Operator ma technicznie możliwości do dokonania takiego przełączenia. Postanowienia dotyczące montażu Sprzętu Operatora i podłączenia do Sieci stosuje się odpowiednio.

- 5.17 Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie Sprzętu Operatora, wynikające z jego nieprawidłowego używania, spowodowane z winy Abonenta. Abonent ponosi w szczególności koszty naprawy lub wymiany wszelkich elementów Sprzętu Operatora. Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie Sprzętu Operatora w szczególności spowodowane przez: samowolną jego naprawę lub modernizację; zalanie elementów Sprzętu Operatora; uszkodzenie mechaniczne Sprzętu Operatora, które nie mogło powstać w toku normalnej eksploatacji; niepowiadomienie Operatora o nieprawidłowościach pracy, usterkach lub uszkodzeniach Sprzętu Operatora.
- 5.18 Operator może koszty związane ze zniszczeniem, uszkodzeniem lub naprawą Sprzętu Operatora, o których mowa w ust. 17 powyżej, określić w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat Jednorazowych

§ 6 Obsługa serwisowa.

- 6.1 Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
- a) przyłączenie do Sieci, w tym montaż Gniazda Sieciowego
 - b) świadczenie usług telekomunikacyjnych na podstawie Abonamentu;
 - c) zapewnienie dostępu Terminala do ogólnodostępnej sieci Internet;
 - d) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku i Umowie;
- 6.2 Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji wynosi 70% przepustowości. Czas wstępnego przyłączenia do Sieci określa § 5.8. Regulaminu. Na minimalne poziomy oferowanej Usługi składają się:
- a) termin usunięcia Awarii lub Usterki w terminie określonym w §11 ust. 9 i §11 ust. 10 Regulaminu;
 - b) termin rozpoczęcia świadczenia usługi określony w Umowie;
 - c) możliwość uzyskania telefonicznego połączenia z Biurem Obsługi Klienta w ciągu dwóch minut od uzyskania sygnału połączenia;
 - d) czas wstępnego przyłączenia Usługi, w przypadku gdy takie przyłączenie będzie wymagane, zgodnie z warunkami świadczenia Usługi przez Operatora;
 - e) dostępność Usługi rozumiana w ten sposób, że Usługa jest świadczona 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- 6.3 Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Pakietu Usług, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Multimedialnego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda Multimedialnego następuje w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.
- a) W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Multimedialnego, Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
 - b) Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda Multimedialnego, a także do podłączenia do Sieci nie wymagającego montażu Gniazda Multimedialnego, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
 - c) Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy pracownika któremu Operator powierzył wykonanie czynności określonych w lit a) powyżej;
 - d) Niezwłocznie po montażu Gniazda Multimedialnego, ale nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, a w przypadku, gdy w Lokalu było już zamontowane Gniazdo Multimedialne, w ciągu 14 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, Operator dokonuje podłączenia do Sieci. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.
- 6.4 Operator dokonuje konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia. Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na dokonanie przez Operatora konfiguracji Terminala oraz urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, niezależnie od zabezpieczeń związanych z udzieloną na Terminal i te urządzenia gwarancją oraz obowiązującą rękojmią.
- 6.5 W przypadku konieczności przystosowania Terminala do podłączenia do Gniazda Multimedialnego lub Modemu Internetowego, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Terminala. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Terminala. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat Jednorazowych.
- 6.6 Na wniosek Abonenta, Operator, za Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku, może odłączyć Abonenta od Sieci w aktualnie używanym Lokalu i podłączyć go w innym Lokalu, jeżeli Operator ma technicznie możliwości do dokonania takiego przełączenia. Postanowienia dotyczące montażu Gniazda Multimedialnego i podłączenia do Sieci stosuje się odpowiednio.
- 6.7 Do Gniazda Multimedialnego Abonent może podłączyć tylko jeden Terminal. W przypadku stwierdzenia podłączenia do Gniazda Multimedialnego więcej niż jednego Terminala, Operator może obciążyć Abonenta Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku.
- 6.8 Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie Gniazda Multimedialnego, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Gniazda Multimedialnego. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat Jednorazowych.
- 6.9 W ramach Usługi Operator nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
- 6.10 W ramach Usługi Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
- 6.11 Operator zapewnia Abonentowi, możliwość uzyskania telefonicznego połączenia z Biurem Obsługi Klienta w dniach:
- Infolinia sprzedaży Usługi – od poniedziałku do piątku – od 9.00 do 16.00
 - Infolinia wsparcia technicznego – od poniedziałku do piątku – od 8.00 do 21.00
- 6.12 W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru oraz zapewnia Organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą specjalistycznych urządzeń i oprogramowania. Metody pomiaru oraz organizacji ruchu w Sieci nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.
- 6.13 Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, oraz o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji są przekazywane Abonentom na pomocą publikacji na stronie internetowej <http://www.satkol.pl>.
- 6.14 Operator publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług na stronie internetowej Operatora

§ 7 Sprzęt Operatora.

- 7.1 W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi we wskazanej w Umowie Abonenckiej lokalizacji (inny niż Terminal) Sprzęt Operatora. Opłata za korzystanie ze Sprzętu Operatora zawarta jest w cenie Usługi, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
- 7.2 Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu Operatora, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia Abonenckiego ponosi Abonent.
- 7.3 Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej. Wszelkich zmian, przeróbek lub innego rodzaju ingerencji w Sprzęt Operatora może dokonywać wyłącznie Operator.
- 7.4 Abonent nie może udostępniać Sprzętu Operatora osobom trzecim oraz dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, a także zmieniać sposobu ani miejsca używania Sprzętu Operatora.
- 7.5 Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę lub zdekompletowanie oraz za zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu Operatora.
- 7.6 Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się w szczególności naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za jego zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy), zdekompletowanie, utratę lub niezwrócenie Sprzętu Operatora.
- 7.7 Abonent zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub innej jednostce organizacyjnej wyznaczonej przez Operatora do obsługi Abonentów. Operator zobowiązuje się usunąć uszkodzenie w możliwie najkrótszym czasie.
- 7.8 Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia ust. 7.5, dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
- 7.9 W celu przeniesienia instalacji i utrzymania Umowy - Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze stałego opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Sprzęt Operatora.
- 7.10 Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej, ale nie później niż w trzecim dniu roboczym od dnia wygaśnięcia Umowy (niezależnie od przyczyn) Abonent jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w Biurze Obsługi Klienta w stanie niepogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji. W przypadkach określonych przez Operatora, w których Sprzęt został zainstalowany w Lokalu przez Operatora – Klient jest zobowiązany do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu Sprzętu Operatora.
- 7.11 W razie niezwrócenia Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 10, Operator pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub określenia terminu udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem obciążenia karą umowną za niezwrócenie Sprzętu Operatora w określonym terminie, określoną w Cenniku. Powyższe nie wyłącza podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust.1, przystąpienia do realizacji praw z weksla lub zaspokojenia przysługującego Operatorowi roszczenia z kaucji. Koszty wezwania, o którym mowa w zdaniu pierwszym, ponosi dotychczasowy Abonent.
- 7.12 Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Terminal, o ile szczegółowe warunki świadczenia danej usługi zawarte w Ofercie Usług Operatora nie stanowią inaczej.
- 7.13 W przypadku rozwiązania Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Sprzętu albo zapłaty kary umownej za zniszczenie lub brak zwrotu sprzętu - w wysokości określonej w Cenniku oraz uiszczenia wszelkich należności z tytułu świadczenia Usług wynikających z Abonamentu i Cennika. Abonent nie będzie zobowiązany do zapłaty jakiegokolwiek odszkodowania lub/i kary umownej z tytułu rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony.

§ 8 Zmiana danych Abonenta oraz zmiana Umowy, Regulaminu i Cennika

- 8.1 W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny.
- 8.2 Abonent, o ile uregulował w wszystkie wymagalne należności wobec Operatora, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Pakietu lub zamówienia Usług Dodatkowych, na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie w Biurze Obsługi Klienta osobiście.
- 8.3 Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem Gniazda Multimedialnego do innego Lokalu, niż wskazany w Umowie Abonenckiej, następuje na wniosek Abonenta.
- 8.4 Operator może zmienić Umowę i/lub Regulamin oraz Cennik wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych, w szczególności z uwagi na: utratę uprawnień do reemisji Programów, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, a także w przypadku gdy:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzji Prezesa UKE;
 - 2) proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.
- 8.5 Operator jest zobowiązany doręczyć Abonentowi na piśmie lub na wskazany adres e-mail oraz podać do publicznej

wiadomości poprzez publikację na stronie internetowej Operatora: <https://www.satkol.pl> oraz z Biurach Obsługi Klienta treść proponowanej zmiany warunków Umowy i/lub Regulaminu oraz Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca, przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

- 8.6 W przypadku braku akceptacji zmian, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie do daty wejścia w życie zmian Umowy określonej w zawiadomieniu wskazanym w punkcie 8.5. powyżej, a Operatorowi nie przysługują roszczenia odszkodowawcze.

§ 9 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

- 9.1 Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu Rozliczeniowego przyjętego w Umowie Abonenckiej rozpoczynającego się po dniu doręczenia drugiej Stronie wypowiedzenia. Pismo zawierające oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej za wypowiedzeniem wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 9.2 Operator może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać Umowę Abonencką w następujących przypadkach:
- (i) zwłoki Abonenta w płatności za usługi pomimo: wezwania przez Operatora do zapłaty pod rygorem zawieszenia Świadczenia Usługi i wyznaczenia Klientowi 7 dniowego terminu na zapłatę;
 - (ii) zawieszenia Usługi przez Operatora na skutek nieusunięcia naruszeń wskazanych powyżej w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi;
 - (iii) wezwania przez Operatora do zapłaty pod rygorem wypowiedzenia Umowy i wyznaczenia Klientowi 7 dniowego terminu na zapłatę liczonego od dnia doręczenia tego wezwania;
- a. przyłączenia do Sieci lub do Sprzętu Operatora lub do Gniazda Multimedialnego urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniami, po uprzednim wezwaniu Operatora do usunięcia stwierdzonych naruszeń i wyznaczeniu w tym celu dodatkowego 7 dniowego terminu;
 - b. niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Sieci lub Gniazda Multimedialnego/Gniazda Dodatkowego i/lub Sprzętu Operatora, po uprzednim - dwukrotnym wyznaczeniu przez Operatora terminu przeprowadzenia okresowej kontroli;
 - c. utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Gniazdo Multimedialne/Gniazdo Dodatkowe, po uprzednim wyznaczeniu przez Operatora dodatkowego, 7 dniowego terminu na przedłożenie nowego tytułu prawnego do tego Lokalu;
 - d. podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala;
 - e. rozpowszechniania przez Abonenta w sieci Internet materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami, po uprzednim wezwaniu Abonenta do usunięcia stwierdzonych naruszeń i wyznaczeniu w tym celu dodatkowego 7 dniowego terminu.
- 9.3 Operator może zawiesić do wyjaśnienia - świadczenie Usługi objętych Umową w trybie natychmiastowym, bez wypowiedzenia w przypadkach stwierdzonego: (i) naruszenia albo podejmowania przez Abonenta próby naruszenia integralności sieci Internet lub Sieci Operatora (ii) podejmowania czynności uniemożliwiających korzystanie z Sieci zgodnie z Umową przez innych użytkowników.
- 9.4 Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia:
- a. gdy Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zostanie wykreślony ze stosownego rejestru bądź w jakikolwiek inny sposób utraci podmiotowość prawną;
 - b. w przypadku śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, chyba że uprawniona osoba złoży oświadczenie o wstąpieniu w Umowę Abonencką, której stroną był Abonent;
 - c. gdy Operator zostanie wykreślony z rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego;
 - d. gdy Operator utraci prawo do świadczenia Usługi Bezprzewodowego Dostępu Do Sieci Internet.
- 9.5 Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi Bezprzewodowego Dostępu Do Sieci Internet z winy Operatora lub działania siły wyższej trwała dłużej niż 7 kolejnych dni.
- 9.6 W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem Usługi Bezprzewodowego Dostępu do Sieci Internet, a warunkami określonymi w Umowie Abonenckiej, Abonent po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego określonego w § 10 Regulaminu może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć Umowę Abonencką z winy Operatora ze skutkiem natychmiastowym.
- 9.7 Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, wymaga formy pisemnej oraz opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie. Brak opisu przyczyny uzasadniającej rozwiązanie Umowy Abonenckiej powoduje uznanie oświadczenia za wypowiedzenie Umowy Abonenckiej zgodnie z ust. 9.1. Regulaminu.
- W sytuacjach określonych w zdaniu pierwszym Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu w dniu dostarczenia oświadczenia do drugiej Strony, w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią

§ 10. Postępowanie reklamacyjne.

- 10.1 Operator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji usług telekomunikacyjnych z tytułu:
- 1) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie - terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług określonych w Umowie;
 - 3) nieprawidłowego obliczenia przez Operatora należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 10.1 Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie, mailem lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na drodze techniczne możliwości.
- 10.2 W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej, z podaniem nazwy adresu oraz numeru telefonu Biura Obsługi Klienta rozpatrującego reklamację.
- 10.3 W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na

odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy adresu oraz numeru telefonu Biura Obsługi Klienta rozpatrującego reklamację. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza, przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

- 10.4 Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, adres/siedzibę Abonenta wraz z Numerem Umowy i jego podpisem, dokładnie wskazywać zaistniałe zdarzenie, czas jego wystąpienia oraz żądanie Abonenta, wysokość kwoty lub odszkodowania lub innej należności (w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty), numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności, podpis reklamującego (w przypadku gdy reklamacja została złożona na piśmie), datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej (w przypadku reklamacji związanej z niedotrzymaniem z winy dostawcy określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług), datę złożenia wniosku o zawarcie umowy (w przypadku reklamacji związanej z niedotrzymaniem terminu zawarcia umowy).
- 10.5 Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia faktury doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- 10.6 W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 10.3 Regulaminu, nie spełnia warunków określonych w ust.10.5. powyżej upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- 10.7 W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż w ust. 10.7 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust.10.5 powyżej Operator rozpatrujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni , i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 10.8 Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania o której mowa w ust. 10.5, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 10.9 Operator rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedzi na reklamację udziela w formie pisemnej, która zawiera;
- a. nazwę Biura Obsługi Klienta rozpatrującego reklamację;
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności zgodnie z wnioskiem reklamującego;
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonent jest konsumentem, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach o których mowa w art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 roku – Prawo komunikacji elektronicznej;
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zawierać dodatkowo:
- a. uzasadnienie faktyczne i prawne
 - b. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź jest udzielana na papierze.
- 10.10 Złożenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia go od obowiązku uiszczenia Opłaty Abonamentowej.
- 10.11 Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, dostawca usług, na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje ponownie odpowiedź, jej duplikat lub kopię. W tym zakresie Abonent ustala indywidualnie z Operatorem sposób, formę i postać przekazania odpowiedzi na reklamację. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

§11. Odpowiedzialność za szkody

- 11.1 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte świadczenie Usługi Do Sieci Internet wyłącznie w zakresie określonym w Umowie Abonenckiej, Regulaminie, Cenniku oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- 11.2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, w tym za które wyłącznej z winy Abonenta lub osób trzecich, za których działania lub zaniechania Operator nie ponosi odpowiedzialności.
- 11.3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Operator nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
- 11.4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w Terminalu lub oprogramowaniu Terminala na skutek ingerencji osób trzecich, w tym także za niewłaściwą ochronę danych, w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz antydostępowe.
- 11.5 Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie karty sieciowej, nie będącej Sprzętem Operatora,

zainstalowanej w Terminalu.

- 11.6 Operator nie gwarantuje przepustowości do zasobów Internetu poza Siecią.
- 11.7 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub/i dobrymi obyczajami. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do usunięcia stwierdzonych naruszeń i wyznaczeniu w tym celu dodatkowego 7 dniowego terminu.
- 11.8 Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet (której elementem jest również Sieć), jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania.
- 11.9 Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
- 11.10 Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- 11.11 Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do Biura Obsługi Klienta oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Operatora.
- 11.12 Za okres przerwy w świadczeniu Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 24 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
- 11.13 Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi. Za każdy dzień w świadczeniu usługi, której poziom jakości nie odpowiadał warunkom określonym w Umowie, Abonentowi przysługuje prawo obniżenia Opłaty Abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień. Operator zwraca Opłatę, lub jej odpowiednią część za nie wykonaną lub nienależycie wykonaną Usługę w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, zgodnie z § 10 Regulaminu, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia orzeczenia zapadłego w sprawie.
- 11.14 W sytuacji określonej w ust. 11.13 Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
- 11.15 Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również krótkotrwałych przerw nie trwających w miesiącu dłużej niż 36 godzin (przerwy związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej).
- 11.16 Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 10 Regulaminu.
- 11.17 Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

§ 12. Tajemnica telekomunikacyjna

- 12.1 W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:
 - a) informacji przekazywanych w Sieci Operatora;
 - b) danych osobowych Abonentów;
 - c) danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami; dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza przez okres nie dłuższy niż okres po którym roszczenia Abonenta ulegają przedawnieniu.
- 12.2 Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
 - d) awarii Usługi lub sieci telekomunikacyjnej;
 - e) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
 - f) przypadków losowych których wystąpienie było niezależne od Operatora;
 - g) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

§ 13. Opłaty

- 13.1 Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania Opłat w pełnej wysokości, w Biurze Obsługi Klienta lub na rachunek bankowy Operatora, wskazany w Umowie Abonenckiej, książeczce wpłaty, rachunku albo fakturze. Za dowód uiszczenia Opłaty uznaje się dokument z datą stempla lub innego, uznanego przez Operatora, potwierdzenia naniesionego na dowodzie wpłaty.
- 13.2 Za wyjątkiem sytuacji określonej w ust.13.3, Abonent jest zobowiązany, bez osobnego wezwania, do regularnego uiszczania z góry, do 10 dnia Okresu Rozliczeniowego, Opłaty Abonamentowej w wysokości określonej w Cenniku. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniej wymagalnych.
- 13.3 Jeżeli podłączenie do Sieci nastąpiło po rozpoczęciu określonego w Umowie Abonenckiej Okresu Rozliczeniowego Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową w terminie wskazanym na rachunku albo fakturze.
- 13.4 Okoliczność, że Abonentowi nie doręczono blankietu wpłaty Opłaty Abonamentowej, nie zwalnia go z obowiązku określonego w ust 13.2.
- 13.5 Wniesienie przez Abonenta Opłaty Abonamentowej za okres dłuższy, niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie Abonenckiej, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu Opłaty Abonamentowej, który nastąpił po jej wniesieniu.

- 13.6 Opłaty Jednorazowe Abonent uiszcza w terminie wskazanym na doręczonym mu rachunku albo fakturze.
- 13.7 W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
- 13.8 W przypadku wystąpienia opóźnienia z zapłatą Opłat przez Abonenta, Operator niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
- 13.9 Jeżeli w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w punkcie 13.8 powyżej, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie usługi.
- 13.10 W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
- 13.11 Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznowia jej świadczenie.
- 13.12 Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług nie ustali przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności.
- 13.13 Powiadomienia, o których mowa powyżej, doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
- 13.14 Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi.
- 13.15 W okresie wstrzymania świadczenia Usług oraz po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania należności. Jeżeli opóźnienie w uiszczeniu Opłaty wynosi co najmniej 3 miesiące, Operator może przenieść wierzytelność o taką przeterminowaną należność na podmiot zawodowo zajmujący się obrotem wierzytelnościami. Ponowne podłączenie może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych należności wraz z odsetkami i uiszczeniu Opłaty Jednorazowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 13.16 Kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami niezbędnymi do skutecznego dochodzenia należności Operatora obciążony zostanie Abonent.
- 13.17 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania Opłat należnych do dnia jej rozwiązania.
- 13.18 Na pisemny wniosek Abonenta zawierający wszystkie dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, Operator wystawi fakturę VAT za Pakiet Usług oraz świadczenia z tymi usługami związane.

§14. Zmiana Pakietu przez Abonenta

- 14.1 Abonent, który nie zalega z żadną Opłatą na rzecz Operatora, może zmienić Pakiet.
- 14.2 Zmiana Pakietu wymaga, pod rygorem nieważności, podpisania Aneksu do Umowy Abonenckiej. Aneks do Umowy Abonenckiej, o którym mowa w zdaniu pierwszym, obowiązuje od dnia wskazanego w nim przez Strony.
- 14.3 Podpisanie Aneksu do Umowy Abonenckiej nie wiąże się ze zmianą Numeru Abonenta.
- 14.4 Zamówienie na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usługi określone w Cenniku są składane przez Abonenta osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- 14.5 Zamówienie na zmianę Pakietu w kolejnym Okresie Rozliczeniowym, powinno zostać złożone nie później, niż do 10 dni przed rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego, w którym zmiana ma nastąpić. Zamówienia na zmianę Pakietu złożone na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego, od którego zmiana ma nastąpić, będą traktowane przez Operatora, jak złożone w kolejnym Okresie rozliczeniowym.
- 14.6 Zmiana Pakietu może nastąpić tylko raz w ciągu jednego Okresu Rozliczeniowego.
- 14.7 Operator zastrzega sobie odmowę dokonania zmiany Pakietu na wniosek złożony przez Abonenta, jeżeli z przyczyn technicznych zmiana Pakietu na Pakiet zamówiony przez Abonenta nie jest możliwa, jest nadmiernie utrudniona lub wiąże się z poniesieniem przez Operatora niewspółmiernie wysokich kosztów.

§15. Zawieszenie i wstrzymanie świadczenia Usług na żądanie Abonenta

- 15.1 Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną Opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usług. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 14-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.
- 15.2 W okresie zawieszenia świadczenia Usług na żądanie Abonenta, Abonent nie jest zobowiązany do uiszczania jakichkolwiek opłat.
- 15.3 Zawieszenie świadczenia Usług liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. Za zawieszenie świadczenia Usług Operator może pobrać Opłatę Jednorazową, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 15.4 Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie Usług, na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.

§ 16. Postanowienia końcowe

- 16.1 W przypadku zmiany adresu miejsca zamieszkania, zmiany adresu siedziby firmy, a także utraty tytułu prawnego do Lokalu, Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w formie pisemnej pod rygorem nieważności, o zaistniałych zmianach, w terminie 7 dni od dokonania/wystąpienia zmiany.
- 16.2 W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. – Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 12 lipca 2024r. – Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221).
- 16.3 W przypadku sprzeczności postanowień niniejszego Regulaminu z postanowieniami Umowy Abonenckiej, pierwszeństwo zachowują postanowienia Umowy Abonenckiej.
- 16.4 Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 roku.