

**POSTANOWIENIA OGÓLNE****§ 1**

1. Niniejszy regulamin (dalej „Regulamin”) określa zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych przez **Dostawcę usług**, spółkę cywilną „**PIEKARY.NET**” **Sebastian Haider, Grzegorz Czempik** z siedzibą w Piekarach Śląskich przy ul. Bytomskiej 159.
2. Zakres Usług objętych Regulaminem obejmuje:
  - 1) Usługi dostępu do Internetu,
  - 2) Usługi Telefonii,
  - 3) Usługi Telewizji.

**§ 2**

Poprzez użyte w Regulaminie pojęcia rozumie się:

- 1) **Abonent** – podmiot będący stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą usług;
- 2) **Aktywacja** – czynności wykonane przez Dostawcę usług lub upoważniony przez niego podmiot, bezpośrednio po zakończeniu Instalacji, w wyniku których następuje rozpoczęcie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 3) **Awaria** – wadliwe działanie Sieci całkowicie uniemożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług;
- 4) **BOK (Biuro Obsługi Klienta)** – biuro obsługi, którego lokalizację Dostawca usług wskazuje na stronie internetowej <http://www.piekary.net>, przeznaczone do obsługi Zamawiających i Abonentów;
- 5) **Cennik** – zbiorcze zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, w tym usługi serwisowe, stanowiące integralną część Umowy;
- 6) **Hasło** – nadany Abonentowi poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, konieczny do korzystania z Konta EBOK; zmiana Hasła dokonana przez Abonenta nie stanowi zmiany Umowy;
- 7) **Instalacja** – czynności techniczne, których celem jest wykonanie Zakończenia Sieci oraz - jeżeli Umowa tak stanowi - także montaż Sprzętu w Lokalu w celu zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci, dokonane przez Dostawcę usług lub upoważniony przez niego podmiot;
- 8) **Konto EBOK** – indywidualne konto Abonenta (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) będące częścią serwisu internetowego <http://www.piekary.net>, za pośrednictwem którego Abonent, po podaniu Loginu i Hasła, ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą, w szczególności pozwalające na nabywanie jednostek czasu połączeń, kontrolę kosztów i sprawdzanie zestawienia wykonanych połączeń w ramach Usługi Telefonii, występowanie do Dostawcy usług o zmianę parametrów Usług lub Pakietów Usług, umożliwiające także dostęp do Rachunków wystawionych przez Dostawcę usług w związku z realizacją Umowy jak również do informacji o dokonanych przez Abonenta wpłatach oraz innych rozliczeniach z Dostawcą usług;
- 9) **Login** - nadany Abonentowi jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do korzystania z Konta EBOK i pozwalający Dostawcy usług na identyfikowanie Abonenta przy świadczeniu Usług oraz rozliczeniach i korespondencji z Abonentem,
- 10) **Lokal** – wskazane w Umowie miejsce, do którego Abonent posiada tytuł prawny i w którym świadczona będzie Usługa, tj. w którym zgodnie z Umową będzie zainstalowane Zakończenie Sieci oraz - jeżeli Umowa tak stanowi - także Sprzęt;
- 11) **Programy telewizyjne** – uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej);
- 12) **Rachunek** – dokument, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest faktura lub elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej zgodnie z wyborem dokonany przez Abonenta;

13) **Set Top Box, STB, Dekoder** – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczonego do Lokalu Abonenta sygnały telewizyjnego oraz pozwalające na dostęp do wszelkich innych Usług dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Dostawcę usług. Dekoder może być wydzielony lub kupiony przez Abonenta od Dostawcy usług. Abonent może wykorzystać własny Dekoder o ile z jego wykorzystaniem możliwe będzie świadczenie Usługi telewizyjnej;

14) **Sieć** – zespół urządzeń (infrastruktura telekomunikacyjna) będących w dyspozycji Dostawcy usług, za pomocą których Dostawca usług świadczy Usługi na rzecz Abonentów;

15) **Sprzęt** – urządzenie lub urządzenia (np. router, switch, hub, AP, dekodery, moduły dostępowe) wraz z Zakończeniem Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy;

16) **Umowa** – zawarta w formie pisemnej umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Dostawcą usług a Abonentem, której integralną częścią jest niniejszy Regulamin;

17) **Urządzenie końcowe** – komputer, telefon, odbiornik telewizyjny lub inne urządzenie będące własnością Abonenta przystosowane do bezpośredniego lub pośredniego podłączenia do Zakończenia Sieci w celu korzystania z Usług;

18) **Usługi** – świadczone przez Dostawcę usług Usługi internetowe, Usługi Telefonii oraz Usługi Telewizji;

19) **Usługi dostępu do Internetu** – usługi polegające na umożliwieniu transmisji danych w Sieci oraz dostępu do sieci Internet (w tym transmisji danych pomiędzy Siecią a siecią Internet),

20) **Usługi Telefonii** – usługi polegające na umożliwieniu ustanawiania połączeń głosowych (telefonicznych) za pośrednictwem Sieci, pozwalających na dwukierunkową łączność głosową w Sieci oraz do innych sieci telekomunikacyjnych,

21) **Usługi Telewizji** - usługi polegające na dostarczaniu Programów telewizyjnych metodą transmisji sygnału telewizyjnego za pomocą Sieci,

22) **Usługi dodatkowe telewizyjne** - usługi towarzyszące Usłudze Telewizji, jeżeli zostały wybrane i udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak Multiroom, Video on Demand, elektroniczny przewodnik po Programach, usługa blokady rodzicielskiej i inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług,

23) **Usterka** – wadliwe działanie Sieci obniżające jakość Usług, uniemożliwiające osiągnięcie poziomu jakości Usług określonych w Umowie, lecz nie powodujące całkowitego uniemożliwienia Abonentowi korzystania z Usług;

24) **Zakończenie Sieci** – znajdujące się w Lokalu zakończenie Sieci zakończone gniazdem umożliwiającym podłączenie Urządzenia końcowego lub Sprzętu do Sieci i korzystanie z Usług przez Abonenta;

**§ 3**

1. Dostawca usług oświadcza Usługi na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług i pod warunkiem istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług.

2. Dostawca usług może wprowadzać odrębne regulaminy akcji promocyjnych, czasowych lub stałych, dotyczących Usług, a także regulaminy dotyczące innych usług niż określone niniejszym Regulaminem.

**INSTALACJA, KORZYSTANIE Z URZĄDZEŃ KOŃCOWYCH KORZYSTANIE ZE SPRZĘTU DOSTAWCY USŁUG, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIENEGO SPRZĘTU****§ 4**

1. Dokonanie Instalacji jest możliwe wyłącznie po zawarciu Umowy przez Abonenta i Dostawcę usług i odbywa się wyłącznie w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby.

2. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na dokonanie Instalacji oraz na eksploatację Sprzętu w

Lokalu. Przedmiotowa zgoda dotyczy w szczególności instalacji okablowania, wykonania niezbędnych otworów w ścianach Lokalu, wykonania, umiejscowienia i montażu Zakończenia Sieci oraz montażu innych urządzeń w sposób wskazany przez osoby dokonujące Instalacji w imieniu Dostawcy usług.

3. Do obowiązków Abonenta należy kompleksowe udostępnienie Dostawcy usług miejsca Instalacji, przy czym osoby dokonujące Instalacji w imieniu Dostawcy usług nie są zobowiązane do wykonywania żadnych innych czynności w Lokalu poza Instalacją, w szczególności nie są zobowiązane do przemieszczania rzeczy znajdujących się w Lokalu, a stanowiących przeszkodę dla prawidłowej Instalacji.

4. Zakończenie Instalacji zostaje potwierdzone pisemnym protokołem Instalacji podpisanym przez każdą ze Stron.

5. Abonent jest uprawniony do Instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu jest możliwa po wniesieniu dodatkowej opłaty zgodnie z Cennikiem, chyba że Umowa stanowi inaczej.

**§ 5**

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe użytkowanie, co zostanie potwierdzone w protokole Instalacji. Ryzyko utraty i uszkodzenia Sprzętu przechodzi na Abonenta z chwilą podpisania protokołu Instalacji.

2. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, chyba że Strony postanowią inaczej w drodze odrębnej umowy dotyczącej Sprzętu.

3. Dostawca usług jest uprawniony w każdym czasie do dokonania wymiany Sprzętu użytkowanego przez Abonenta na inny sprzęt tego rodzaju, w szczególności w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług lub innych działań wynikających z zamierzeń Dostawcy usług, bez względu na to, czy wiązałyby się to z koniecznością dokonania zmiany ustawień Urządzenia końcowego przez Abonenta.

4. Abonent zobowiązuje się do:

- 1) niedokonywania jakichkolwiek zmian w Sprzęcie,
- 2) nieudostępniania Sprzętu podmiotom trzecim,
- 3) używania Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi i wyłącznie w Lokalu,
- 4) niezwłocznego (nie później niż w czasie 24 godzin) powiadomienia Dostawcy usług o nieprawidłowym działaniu Sprzętu bądź o jego utracie lub uszkodzeniu,
- 5) udostępnienia Dostawcy usług Sprzętu w terminie wyznaczonym przez Dostawcę usług.

**§ 6**

1. Abonent zobowiązuje się:

- 1) podłączać do Zakończenia Sieci tylko sprawne Urządzenia końcowe, które ponadto będą spełniały wymagania techniczne określone obowiązującymi przepisami prawa,
- 2) podłączać Urządzenia końcowe do sieci energetycznej z uziemieniem oraz zabezpieczeniem przeciwprzepięciowym lub odłączać Urządzenia końcowe oraz Sprzęt od zasilania energią elektryczną oraz od Zakończenia Sieci w czasie wyładowań atmosferycznych.

**OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI****§ 7**

1. Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług:

- 1) opłaty instalacyjnej za wykonanie Instalacji w wysokości określonej w Cenniku,
- 2) podwyższonej opłaty za wykonanie Instalacji w wysokości określonej według kosztorysu uprzednio zaakceptowanego przez Abonenta przed zawarciem Umowy – w przypadku kiedy Instalacja byłaby związana z ponadprzeciętnymi nakładami
- 3) opłaty za Aktywację w wysokości określonej w Cenniku,
- 4) opłat abonamentowych w wysokości określonej w Cenniku,

5) innych opłat w przypadkach i wysokościach określonych w Cenniku (np. opłat za Usługi dodatkowe).  
2. Cennik, zawierający także koszty usług serwisowych jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy usług (<http://www.piekary.net>) oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.

### § 8

Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy lub okres jednego roku, za który dokonywane są rozliczenia należności Dostawcy usług z tytułu Usług świadczonych na rzecz Abonenta, zgodnie z postanowieniami Umowy. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się i kończy w datach wskazanych na Rachunku.

### § 9

1. Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług wszelkich opłat określonych Cennikiem, Regulaminem i Umową w terminie 14 dni od dnia wystawienia Rachunku.  
2. Rachunki wystawiane są w pierwszym dniu okresu rozliczeniowego lub niezwłocznie po wystąpieniu zdarzenia powodującego obowiązek uiszczenia opłaty.  
3. Rachunki są udostępniane Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez poczty elektronicznej (e-mail), o ile Abonent zgłosił Dostawcy usług zamiar otrzymywania Rachunków drogą elektroniczną.  
4. Rachunki są dostępne dla Abonenta w formie elektronicznych plików danych, po zalogowaniu się Abonenta na Konto EBOK. Abonent może dokonywać przeglądu, wydruku bądź kopiować Rachunki udostępnione mu na Koncie EBOK.  
5. W przypadku rozliczeń opłaty abonamentowej za niepełny okres rozliczeniowy nalicza się opłatę abonamentową dzienną – w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej miesięcznej za każdy pełny dzień świadczenia Usług.  
6. Opłata abonamentowa oraz inne opłaty powinny być uiszczane przez Abonenta przelewem na rachunek bankowy wskazany w Rachunku lub na stronie internetowej Dostawcy usług (<http://www.piekary.net>) albo gotówką w BOK. W tytule przelewu Abonent powinien wskazać precyzyjnie dane pozwalające na identyfikację Abonenta i tytułu płatności przelewu, w szczególności imię i nazwisko Abonenta i Loginu.  
7. W przypadku opóźnienia w zapłacie którejkolwiek z opłat Dostawcy usług przysługują odsetki ustawowe.

### KORZYSTANIE Z KONTA EBOK, SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

### § 10

1. Po zalogowaniu się do Konta EBOK, Abonent może:  
1) zgłosić problemy techniczne, w szczególności Awarii lub Usterkę,  
2) wystąpić z wnioskiem o zmianę parametrów świadczonych Usług, w szczególności o zwiększenie lub zmniejszenie poszczególnych prędkości przesyłu danych, w tym poprzez zmianę Pakietu Usług w odniesieniu do Usług internetowych,  
3) przeglądać Rachunki i stan rozliczeń z Dostawcą usług,  
4) dokonywać zakupu jednostek czasu połączeń uprawniających do wykonywania połączeń głosowych przy pomocy Usług Telefonii,  
5) uzyskać informacje o zrealizowanych połączeniach głosowych (czasie ich trwania, kosztach itp.)  
6) sprawdzać pozostałą do wykorzystania ilość jednostek czasu połączeń głosowych,  
2. Wyłączne uprawnienie do korzystania z Konta EBOK przysługuje Abonentowi. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wykonanie czynności, o których mowa w ust. 1 przez osoby nieuprawnione do korzystania z Konta EBOK.

### § 11

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług:  
a) telefonicznie,  
b) pisemnie,  
c) osobiście w BOK,  
d) za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w EBOK.  
2. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne, umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy, w trybie określonym w § 5 Umowy. Niektóre Usługi dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane bez konieczności zmiany umowy, przez EBOK, jeżeli Dostawca usług udostępni taką funkcjonalność. Informacja o Usługach dodatkowych, których aktywacja/ dezaktywacja nie wymaga zmiany umowy, znajduje się na stronie www Dostawcy usług.  
3. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od dnia w którym dokonano zmiany warunków umowy, chyba że z uwagi na warunki techniczne strony ustalą inny termin rozpoczęcia świadczenia usług. Aktywacja niektórych Usług dodatkowych może nastąpić natychmiastowo i/lub od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia/zmiany przez Abonenta. Informacje w tym zakresie znajdują się na stronie www Dostawcy usług oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie bądź za pośrednictwem korespondencji e-mail.  
4. Zmiana parametrów świadczonych Usług:  
a) nie powoduje zmiany okresu na jaki została zawarta Umowa, chyba że strony inaczej postanowią w odpowiednim aneksie do Umowy,  
b) może polegać także na zmianie ilości Zakończeń Sieci w Lokalu.

### § 12

1. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów Usługi internetowej podając charakteryzujące dany pakiet abonamentowy, przepływności nominalne, opisane w Cenniku. Ze względu na statystyczny charakter sieci telekomunikacyjnej, jest możliwe, że w pewnych przedziałach czasu, rzeczywista przepływność łącza Abonenta będzie niższa od przepływności nominalnej, jednak Dostawca usług gwarantuje, że nie będzie ona niższa niż 50% przepływności nominalnej. Wszystkie charakteryzujące łącze Abonenta przepływności mogą zostać zmierzone za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem [speedtest.piekary.net](http://speedtest.piekary.net) za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta.  
2. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług zawarte są w § 11 i 12 Regulaminu.  
3. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług powołał dział zarządzania siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.  
4. Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia telefoniczne z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Połączenie z numerami alarmowymi kierowane są na numer służb, właściwy dla miejsca Zakończenia sieci. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter sieci Dostawcy usług lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia sieci.

### OBOWIĄZKI ABONENTA

### § 13

Abonent jest zobowiązany:  
1) niezwłocznie powiadomić Dostawcę usług o wszelkich nieprawidłowościach, Awariach, Usterkach, lub przerwach w świadczeniu Usług oraz o niewłaściwej jakości Usług, utracie Hasła lub uzyskaniu Loginu i Hasła przez nieuprawnioną osobę trzecią,  
2) do ochrony oraz nieudostępniania swojego Loginu i Hasła osobom trzecim,  
3) korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i podmiotów trzecich,  
4) niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o utracie tytułu prawnego do Lokalu,  
5) zapobiegać wprowadzaniu do Sieci i do Internetu wirusów oraz jakiegokolwiek złośliwego lub szkodliwego oprogramowania.

### § 14

Abonent nie może:  
1) bez pisemnej zgody Dostawcy usług udostępniać Usług internetowych podmiotom trzecim, jak również świadczyć na ich podstawie i przy ich pomocy usług dostępu do Internetu na zasadach komercyjnych, konkurencyjnych w stosunku do Dostawcy usług,  
2) bez konsultacji z Dostawcą usług, dokonywać zmian w ustawieniach i konfiguracji Urządzenia końcowego bądź Sprzętu, przywrócenie stanu umożliwiającego ponowne korzystanie z Usług internetowych będzie dokonane wyłącznie na koszt Abonenta,  
3) rozpowszechniać treści zakazanych przepisami prawa (między innymi treści pedofilskich, rasistowskich i nazistowskich),  
4) naruszać praw autorskich i praw własności intelektualnej jakichkolwiek podmiotów trzecich,  
5) rozpowszechniać oprogramowania złośliwego, szkodliwego lub wyludniającego dane,  
6) prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu Sieci lub sieci Internet,  
7) rozsyłać w jakiegokolwiek formie niezamówionej informacji lub korespondencji o jakimkolwiek charakterze (spam).

### § 15

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:  
1) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia końcowego,  
2) prawidłową realizację płatności dokonywanych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (za pomocą karty kredytowej lub w inny sposób – np. bankowość elektroniczna),  
3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług,  
4) nieprawidłowe funkcjonowanie Usług internetowych spowodowane:  
a) działaniem Siły Wyższej,  
b) awariami, wadami lub usterkami Urządzeń końcowych Abonenta, w tym oprogramowania komputerowego zainstalowanego na tych Urządzeniach,  
c) zmiany w ramówce Programów.

### USŁUGI TELEFONII, ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW

### § 16

Usługi Telefonii umożliwiają wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych z publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi (telefonia stacjonarna – połączenia lokalne, strefowe, międzystrefowe i międzynarodowe oraz komórkowe) oraz do użytkowników Sieci.

### § 17

1. Cennik określa rodzaje opłat za poszczególne Usługi Telefonii jak również wysokość opłat abonamentowych

ponoszonych przez Abonentów z tytułu korzystania z Usługi Telefonii.

2. Świadczenie Usługi Telefonii na rzecz Abonentów wymaga:

- 1) dokonania Instalacji w Lokalu,
- 2) dokonania zakupu jednostek czasu połączeń głosowych za pomocą Konta EBOK,
- 3) ponoszenia przez Abonenta miesięcznych opłat abonamentowych, zgodnie z Cennikiem.

3. Urządzeniem końcowym przystosowanym do korzystania z Usług Telefonii przyłączanym do Zakończenia Sieci w Lokalu jest:

- 1) telefon analogowy (typu PSTN) z wybieraniem tonowym;
- 2) inny sprzęt po uzgodnieniu z Dostawcą usług;

4. Dostawca usług określa szczegółowe wymagania techniczne, jakie powinny spełniać Urządzenia końcowe Abonentów, a w szczególności ich konfigurację niezbędną do prawidłowego funkcjonowania Usługi Telefonii. Dokument określający wymaganą specyfikację techniczną Urządzenia końcowego Dostawca usług udostępnia na stronie <http://voip.piekary.net>.

5. Dostawca usług zapewnia Abonentowi bezpłatną pomoc techniczną przy pierwszym konfigurowaniu Urządzenia końcowego w stopniu niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usług Telefonii.

#### § 18

Dostawca usług przydziela Abonentom Usług Telefonii numer telefoniczny umożliwiający inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych z sieciami telefonicznymi oraz z innymi użytkownikami Sieci.

#### § 19

1. Opłaty za zainicjowane połączenia głosowe są automatycznie pobierane poprzez zmniejszanie puli jednostek czasu połączeń nabytych przez Abonenta od Dostawcy usług i zapisanych na Koncie EBOK Abonenta.

2. Nabycie jednostek czasu połączeń (doładowanie konta) może być dokonane na dwa poniższe sposoby:  
a) poprzez wpłatę w BOK – Abonent dokonuje wpłaty w kasie BOK - jednostki czasu połączeń zostają mu udostępnione w czasie do 5 minut.  
b) za pomocą konta EBOK – po zalogowaniu Abonent zaznacza wybraną kwotę doładowania (do wysokości przydzielonego mu limitu) - jednostki czasu połączeń zostają mu udostępnione w czasie do 5-ciu minut - należność za doładowanie konta płatna jest przelewem lub w kasie BOK do 7-miu dni.

#### § 20

Umieszczanie danych Abonenta w spisie Abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta, tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie sieci.

### USŁUGI TELWIZJI

#### § 21

1) Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.

2) Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety. Dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta pakietów (wycofanie, zamiana programów TV itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie.

3) Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.

4) Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów telewizyjnych w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Dostawca usług może ograniczyć nagrywanie Programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.

5) Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.

6) Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.

7) Dostawca usług w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym pakietem Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać jest Pakiet Podstawowy.

8) Dostawca usług oprócz dostępu do Programów telewizyjnych świadczy również dostęp do Usług dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, takie jak: Multiroom, VoD (Video on Demand), EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Dostawcy usług, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach Promocji.

9) W zależności od wybranej Usługi Dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik telewizyjny/Cennik, lub Regulaminy Promocji.

### ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, WYGAŚNIĘCIE UMOWY, ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, OPŁATY NALEŻNE W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, ZWROT SPRZĘTU, ZMIANA ABONENTA

#### § 22

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu lub w przypadku braku uregulowania należności po uprzednim wezwaniu do zapłaty lub do zaprzestania naruszeń.

2. Wznowienie świadczenia Usług następuje po zaprzestaniu stwierdzonych naruszeń postanowień Regulaminu lub Umowy, w szczególności po uregulowaniu przez Abonenta wszystkich wymagalnych należności łącznie z odsetkami ustawowymi.

3. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Dostawca usług ma prawo wezwać Abonenta do zwrotu Sprzętu, a Abonent jest zobowiązany dokonać jego zwrotu w terminie wyznaczonym przez Dostawcę usług, nie krótszym niż 3 dni.

4. Zawieszenie świadczenia Usług może także nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z zapłatą wymagalnych należności Dostawcy usług, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach promocyjnych lub którym przy zawieraniu Umowy przyznana została ulga. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić jeden raz w roku kalendarzowym na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin zawieszenia świadczenia Usług oraz termin wznowienia ich świadczenia. Zawieszenie świadczenia usług na wniosek Abonenta może

rozpocząć się tylko z początkiem kolejnego Okresu Rozliczeniowego następującego po dacie złożenia wniosku o zawieszenie.

5. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta uzależnione jest od uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

#### § 23

Umowa wygasa wskutek:

- 1) śmierci Abonenta,
- 2) wykreślenia Abonenta niebędącego konsumentem z właściwego rejestru lub ewidencji.

#### § 24

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Sprzętu Dostawcy usług w BOK, nie później niż w terminie 5 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta.

2. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługują roszczenie w wysokości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

#### § 25

1. Po uzyskaniu pisemnej zgody Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na podmiot posiadający tytuł prawny do Lokalu.

2. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest możliwe wyłącznie po uregulowaniu przez Abonenta wszystkich istniejących należności wobec Dostawcy usług.

### ZAKRES USŁUGI SERWISOWEJ, SPOSOBY KONTAKTOWANIA SIĘ Z PODMIOTAMI, KTÓRE ŚWIADCZA USŁUGI SERWISOWE ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, SPOSOBY PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONYMI USŁUGAMI

#### § 26

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia Abonentowi:

- a) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy Sieci i Zakończenia Sieci oraz sprawdzanie ich parametrów poprzez bieżące i cykliczne ich pomiary i eliminowanie zakłóceń,
- b) usuwanie Usterek i Awarii,
- c) możliwość obsługi poprzez BOK oraz korzystania z Konta EBOK,
- d) uzyskiwanie informacji o Usługach,
- e) bezpłatną pomoc techniczną przy pierwszym konfigurowaniu Urządzenia końcowego w stopniu niezbędnym do prawidłowego korzystania z Usług Telefonii.

2. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu na wniosek Abonenta, oraz za nieuzasadnione wezwanie serwisu Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach płatnych usług serwisowych.

#### § 27

1. Abonent może zgłaszać trudności i zakłócenia w korzystaniu z Usług oraz uzyskiwać wszelkie informacje na temat Usług w BOK, w EBOK lub kontaktując się z Dostawcą usług za pośrednictwem faksu, telefonu lub pocztą elektroniczną. Aktualne dane kontaktowe Dostawcy usług są dostępne na stronie internetowej <http://www.piekary.net>

2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia Abonentów.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do znajdującego się w Lokalu Sprzętu i Zakończenia Sieci w celu dokonywania ich przeglądów, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii.
4. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - 1) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn niezależnych od Abonenta,
  - 2) odpłatnie - w przypadku utraty Sprzętu lub jego uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu - za zapłatą:
    - a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
    - b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
5. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do BOK Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego albo protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi.
6. Za konsultacje techniczne i podłączenie oraz konfigurację Urządzeń końcowych dokonywane na wniosek Abonenta, Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

#### § 28

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
2. Obniżenie abonamentu następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta.

#### § 29

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Powyższe informacje mogą zostać umieszczone na stronie internetowej Dostawcy usług <http://www.piekary.net>.

#### TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

##### § 30

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
  - 1) niedotrzymania, z winy Dostawcy usług, określonego w Umowie terminu wykonania Instalacji lub rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
  - 3) nieprawidłowego naliczenia opłat z tytułu świadczonych Usług.
2. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty należności Dostawcy usług.
3. Reklamacje mogą być składane do każdej jednostki Dostawcy usług obsługującej Abonenta (dalej „Jednostka”) pisemnie (podczas wizyty Abonenta w Jednostce lub za pośrednictwem poczty), telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków komunikacji elektronicznej, szczególnie poczty elektronicznej oraz EBOK.
4. Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w Jednostce wymaga potwierdzenia przez Dostawcę usług na piśmie w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, za wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie, z zastrzeżeniem ust. 5.

5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji, o której mowa w ust. 4, może za zgodą Abonenta nastąpić w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Abonenta w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu, szczególnie za pośrednictwem poczty elektronicznej lub EBOK.
6. Przyjęcie reklamacji złożonej elektronicznie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza za pośrednictwem środków porozumiewania na odległość wskazanych w tym celu przez reklamującego, szczególnie poczty elektronicznej lub EBOK. W przypadku braku wskazania przez Abonenta adresu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej za pośrednictwem którego chce on otrzymać potwierdzenie przyjęcia reklamacji, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana lub za pośrednictwem środka komunikacji wykorzystanego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
7. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień jej złożenia oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane lub od dnia wystawienia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
9. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 8, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
10. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko / nazwę oraz adres zamieszkania / siedziby zgłaszającego reklamację;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego Okresu Rozliczeniowego;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) adres Lokalu;
  - 5) przydzielony Abonentowi Login,
  - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług lub wykonania Instalacji – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1),
  - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa – w przypadku żądania ich wypłaty,
  - 8) numer konta bankowego zgłaszającego reklamację lub adres właściwy do wypłaty kwoty, o której mowa w § 26 ust. 1 lub wniosek o jej zaliczenie na poczet przyszłych opłat,
  - 9) podpis zgłaszającego reklamację – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
11. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 10, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 10, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
12. Dostawca usług rozpatruje reklamacje i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej złożenia udziela odpowiedzi:

- a) na papierze – w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu, telefonicznie lub pisemnie, z zastrzeżeniem lit. c).
- b) w formie elektronicznej wskazanej przez Abonenta do tego celu – w przypadku reklamacji złożonej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, szczególnie poczty elektronicznej lub EBOK,
- c) w formie elektronicznej wskazanej przez Abonenta w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu – w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu, telefonicznie lub pisemnie, o ile Abonent wyraził na to zgodę.
13. W przypadku, o którym mowa w ust. 12 lit. b), jeżeli Abonent nie wskazał adresu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej za pośrednictwem, którego chce otrzymać odpowiedź na reklamację, Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego wysłano reklamację lub za pośrednictwem środka komunikacji elektronicznej, za pośrednictwem którego Abonent złożył reklamację.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
  - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Reklamujący ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub gdy reklamującym jest konsument, dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
16. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
17. Reklamacja dotycząca złej pod względem technicznym jakości Usług, jest uznawana przez okresowe obniżenie opłaty abonamentowej w zależności od stwierdzonych zaniżonych parametrów Usług, chyba że Abonent zażąda ich wypłaty.
18. Szczegółowe zasady reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. 2014 poz. 284).

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

##### § 31

1. W trakcie trwania Umowy Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia wystąpienia tych danych.
2. W sprawach nieregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz wydanych na jego podstawie aktów wykonawczych, a także inne obowiązujące przepisy prawa.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2014 r.