

OGÓLNE WARUNKI (OW) - Regulamin (KONSUMENT)

z przedstawionymi przez **Dostawcę** warunkami i/lub z cennikiem **Dostawcy**.

PLANY TARYFOWE I DODATKI:

53. Abonament obejmuje przesłanie dowolnej ilości danych (brak limitu na ilość przesłanych danych) poprzez łącza **Dostawcy** chyba, że inaczej wynika z cennika **Dostawcy**.
54. **Klient** korzysta z dostępu do Internetu o parametrach właściwych dla wybranego planu taryfowego. Zmiana planu taryfowego jest możliwa ze skutkiem na początku nowego okresu rozliczeniowego przez złożenie dyspozycji.
55. Zwiększenie parametrów szybkości CIR i/lub MIR wybranych planów taryfowych przez **Dostawcę** tymczasowo lub na stałe, którym nie towarzyszy zmiana cen, może zostać wykonane bez odszkodowania na rzecz **Klienta** i bez możliwości rezygnacji z usługi (pkt. 25 OW).

POMIAR SZYBKOŚCI I JAKOŚCI USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU:

56. **Dostawca** świadczy usługę transmisji danych z określoną szybkością. Jeżeli nie jest wskazane inaczej, parametry szybkości zależne są od wybranego planu taryfowego i publikowane są w cenniku **Dostawcy**.
57. Szybkość określona jest dla obu kierunków transmisji oddzielnie. Szybkość w stronę od **Klienta** może być inna niż szybkość w stronę do **Klienta**.
58. Szybkość określona jest w cenniku **Dostawcy** jako zestaw parametrów CIR i MIR, oddzielnie dla każdego z kierunków transmisji i wyrażana jest w megabitach na sekundę czyli milionach bitów przesłanych przez sekundę.
59. Jeżeli nie określono inaczej to usługa powinna charakteryzować się parametrami: dostępność usługi 99% w skali roku, czas naprawy: 1 dzień roboczy licząc od daty zgłoszenia, 2 dni robocze licząc od daty zgłoszenia jeżeli następuje konieczność wymiany urządzenia na nowe, maksymalny czas dostępu do styku sieci **Dostawcy** z innymi operatorami: 40ms, maksymalna strata pakietów: 1/100000 dla pakietu o wielkości 1000 bajtów, MTU 1492.
60. Pomiar szybkości powinien być wykonywany aplikacją iperf dla protokołu TCP w jednym kierunku w danej chwili przy wielkości przesyłanego pakietu 1000 bajtów i przy wyłączonym innym ruchu sieciowym. Usługę uznaje się za działającą poprawnie, gdy wskazanie programu wykaże nie mniej niż wartość gwarantowaną (CIR) dla łącza podaną w umowie.
61. Pomiar czasu dostępu powinien być wykonywany aplikacją ping z zastosowaniem pakietu ICMP Echo o wielkości 1000 bajtów i próbie 1000 pakietów do routera brzożowego **Dostawcy**. Łącze uznaje się za działające poprawnie, gdy średni czas dla przeprowadzonej próby z wyłączonym pozostałym ruchem sieciowym będzie co do wartości niższy niż wartość gwarantowana, a 990 pakietów ICMP przesłanych będzie w czasie niższym niż dwukrotność wartości gwarantowanej.

POMIAR 95. PERCENTYLA:

62. Jeżeli transmisja rozliczana jest z uwzględnieniem 95 percentyla, **Dostawca** wykona pomiar szybkości co minutę dla obu kierunków szybkości oddzielnie. Po upływie okresu rozliczeniowego wszystkie próbki zostaną uszeregowane od najmniejszej do największej w dwóch odrębnych szeregach osobno dla każdego kierunku ruchu. Następnie 5% najwyższych wartości zostanie odcięte w każdym z szeregów. W wyniku takiej operacji zostaną dwa odczyty. Odczyt o wyższej wartości jest pomiarem 95 percentyla i posłuży do obliczenia należnej kwoty za usługę.

ROZLICZENIA:

63. W zamin za świadczenie usługi **Klient** zobowiązuje się do terminowego opłacania należnych **Dostawcy** opłat. Okres rozliczeniowy równy jest miesiącowi kalendarzowemu, chyba że inaczej wynika z cennika **Dostawcy** lub zamówienia złożonego przez **Klienta**.
64. Abonament płatny jest z góry za każdy okres rozliczeniowy do 3 dni od rozpoczęcia tego okresu. W pierwszym okresie rozliczeniowym, abonament naliczany jest proporcjonalnie do czasu korzystania z usługi w tym okresie rozliczeniowym i płatnym w czasie do 3 dni od daty podłączenia. **Klient** wnosi opłaty abonamentowe za usługi świadczone od daty podłączenia.
66. Jeżeli abonament rozliczany jest na bazie zużycia przy wykorzystaniu metody 95 percentyla opłata stała płatna jest zgodnie z pkt. 64 OW, a opłata zmienna (zależna od zużycia) z dołu w ciągu 7 dni od daty wystawienia faktury VAT.
67. Należności płatne są na rachunek bankowy wyszczególniony na fakturze VAT oraz w Systemie Zarządzania Kontem do 3 dnia okresu rozliczeniowego, za który wnoszona jest opłata.
68. Jeżeli abonament opłacany jest na rachunek **Dostawcy** to za datę uiszczenia opłaty określa się dzień wpływu środków na rachunek **Dostawcy**.
69. W przypadku zapłaty przez **Klienta** kwoty przewyższającej wymaganą należność wplacona nadwyżka zostanie zaksięgowana na nieoprecontowanym rachunku, a następnie zaliczona na poczet zapłaty wymagalnych należności, wynikających z jakiegokolwiek zawartej przez **Dostawcę** z **Klientem** umowy.
70. **Klientom**, którzy nie dokonali opłat w określonym terminie może zostać ograniczony lub zawieszony dostęp do świadczonych usług. Zawieszenie dostępu może nastąpić jedynie po okresie ograniczenia świadczenia usług.
71. Negatywne skutki zlecenia przez **Klienta** przelewu bankowego opisanego w sposób niewłaściwy, skierowanego na niewłaściwy numer rachunku bankowego, niezgodny ze stanem faktycznym bądź w sposób uniemożliwiający jego identyfikację ponosi wyłącznie **Klient**.
72. Włączenie do sieci urządzenia telekomunikacyjnego jest płatne w wysokości określonej w cenniku **Dostawcy**.
73. W przypadku zawieszenia świadczenia usług zgodnie z pkt. 69 OW **Dostawca** wznowi świadczenie usług w ciągu 2 dni roboczych licząc od dnia otrzymania zapłaty zaległych kwot. Włączenia warunkowe może być dokonane bez spełnienia ww warunków.
74. Uruchomienie konta i dalsze świadczenie usług możliwe jest, po uregulowaniu zaległych opłat oraz opłat aktywacyjnych.
75. **Dostawca** ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu świadczenia usług kwotą kaucji wplaconej przez **Klienta**. W przypadku, gdy **Dostawca** zaspokoi w całości lub w części swoją wymagalną należność z kwoty kaucji, **Klient** zobowiązany jest do uzupełnienia kwoty kaucji do pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania pisemnego wezwania do uzupełnienia kaucji.
76. Faktury VAT dostępne są poprzez SZK **Dostawcy**.
77. Wyłącza się prawo **Klienta** do potrącenia wierzytelności **Klienta** wobec **Dostawcy** z wierzytelności **Dostawcy** wobec **Klienta**.

KORESPONDENCJA:

78. **Klient** zobowiązuje się do pisemnego informowania **Dostawcy** o wszelkich zmianach danych dotyczących platnika, faktur, adresów korespondencyjnych, numerów telefonicznych kontaktowych oraz danych rejestrowych.
79. W przypadku nieprzestrzegania przez **Klienta** zobowiązania wymienionego w pkt. 77, wszelką korespondencję kierowaną do **Klienta** pod nieaktualny adres uważa się za prawidłowo doręczoną za wszystkimi konsekwencjami dla **Klienta**, w szczególności w zakresie skutków naruszenia terminów płatności jego zobowiązań wobec **Dostawcy**.
80. **Dostawca** zmieni dane **Klienta** w ciągu 3 dni roboczych licząc od daty powiadomienia. **Dostawca** nie będzie dokonywał korekty dokumentów w tym księgowych za okresy sprzed zawiadomienia o zmianie danych **Klienta**. Zawiadomienie pod rygorem nieważności wymaga zachowania formy pisemnej.

ROZWIĄZANIE UMOWY:

81. **Dostawca** i **Klient** mają prawo do rozwiązania umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia, chyba że strony postanowią inaczej. Rozwiązanie umowy może nastąpić jedynie na koniec okresu rozliczeniowego. Jeżeli świadczone usługi są świadczone w oparciu o inne umowy **Dostawcy** z innymi podmiotami, wypowiedzenie umowy **Dostawcy** przez inny podmiot (np. TPISA) lub operatora zapewniającego transmisję, **Dostawca** gwarantuje **Klientowi**, że w przypadku zastosowania przez inny podmiot lub operatora zapewniającego transmisję okresu wypowiedzenia w stosunku do **Dostawcy**, **Dostawca** zastosuje analogiczny okres wypowiedzenia w stosunku do **Klienta** bez odszkodowania na rzecz **Klienta**.
82. Wypowiedzenie musi być złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
83. **Klient** decydujący się na zmianę okresu rozliczeniowego na np. trzymiesięczny, półroczny lub roczny ma możliwość rozwiązania umowy tylko na koniec okresu rozliczeniowego.
84. **Dostawca** ma prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez **Klienta** jakiegokolwiek postanowienia niniejszego regulaminu, bez odszkodowania na rzecz **Klienta**. Wypowiedzenie powinno być poprzedzone wezwaniem do zaprzestania naruszenia.
85. W przypadku utraty prawa do umieszczenia przewodów **Dostawcy** niezbędnych do dostarczania usług wymienionych w zamówieniu, **Dostawca** może zawiesić świadczenie usług na okres nie dłuższy niż 6 miesięcy bez odszkodowania na rzecz **Klienta**.
86.
 - a) Doprowadzenie do wcześniejszego rozwiązania umowy zawartej na czas określony, w okresie przed jej przekształceniem na czas nieokreślony z winy **Klienta** (np. brak płatności, naruszenie postanowień zawartej umowy, utrata przez **Klienta** prawa do lokalu w którym świadczone jest usługa) spowoduje obciążenie **Klienta** opłatą dodatkową w wysokości iloczynu kwoty udzielonego rabatu w okresie rozliczeniowym i liczby miesięcy liczonych od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania oraz rabatu w opłacie aktywacyjnej. Opłata płatna w kasie firmy lub na rachunek bankowy **Dostawcy** w terminie 7 dni od daty złożenia wypowiedzenia. Po okresie, w którym umowa zawarta była na czas określony tj. po przekształceniu jej na umowę zawartą na czas nieokreślony rozwiązanie umowy nie wiąże się z żadnymi kosztami dodatkowymi – karami umownymi chyba, że **Klient** podjął nowe zobowiązanie do korzystania z usług **Dostawcy**.
 - b) W przypadku w którym umowa zawarta została na czas nieokreślony, a **Klientowi** udzielono upust w opłacie instalacyjnej i/lub opłacie abonamentowej, rozwiązanie umowy przez **Klienta** lub doprowadzenie do jej rozwiązania przez **Dostawcę** z winy **Klienta** przed upływem okresu na który został udzielony rabat, skutkuje obciążeniem **Klienta** dodatkowym kosztem pokrywającym udzielony **Klientowi** upust.
87. **Klient** nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody **Dostawcy**, przenosić na rzecz osób trzecich jakiegokolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.
88. **Klient** nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody **Dostawcy**, świadczyć na rzecz osób trzecich usług telekomunikacyjnych przy użyciu usług świadczonych przez **Dostawcę**. **Klient** zobowiązuje się do naprawienia jakiegokolwiek szkody poniesionej przez **Dostawcę**, będącej skutkiem świadczenia przez **Klienta** dostępu do usług jakimkolwiek osobom trzecim bez pisemnej zgody **Dostawcy**. Wysokość kary umownej za świadczenie usług telekomunikacyjnych, a nieprzeznaczonych do tego celu wynosi 1500 złotych.
89. **Dostawca** zwróci niezwłocznie kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy po dokonaniu potrącenia zgodnie z OW.

INSTALACJA:

90. Instalacja i uruchomienia usługi odbywa się na zasadach określonych w ust. 12 a-d. Instalacja przewodów odbywa się w lokalu **Klienta**.
91. Godziny instalacji i uruchomienia wybiera **Klient** podczas zawarcia umowy. Istnieje możliwość ustalenia terminu w innym czasie.
92. W przypadku nie wpuśczenia przedstawiciela **Dostawcy** do lokalu **Klienta** w celu przeprowadzenia instalacji, pomimo ustalonej godziny instalacji **Dostawcy** przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym. **Klient** zobowiązany jest pokryć koszty zryczałtowane koszty wizyty serwisowej oraz obsługi w kwocie 450 złotych.

OGRANICZONA ODPOWIEDZIALNOŚĆ:

93. **Dostawca** dołoży wszelkich starań, aby udostępniane przez niego systemy informatyczne były w jak najlepszym stanie. **Dostawca** nie gwarantuje, że każdy rodzaj danych będzie spełniał wszelkie wymagania jakościowe, a informacje dostępne za pomocą połączeń między sieciowych będą w pełni odpowiadały wymaganiom dotyczącym ich wiarygodności, dokładności, zupełności, prywatności i dostępności.

94. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane przez **Klienta** przy korzystaniu z usług. W przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich, odpowiedzialność za treści przekazywane z wykorzystaniem systemu spoczywa wyłącznie na **Kliencie**.

95. **Dostawca** nie jest odpowiedzialny za żadne działania lub zaniechania **Klienta**, w tym za jakiegokolwiek szkody bezpośrednie lub pośrednie poniesione przez osoby trzecie spowodowane działaniem lub zaniechaniem **Klienta**. W przypadku roszczeń kierowanych w stosunku do **Dostawcy** z tytułu szkód z tytułu świadczonych usług, spowodowanych działaniem lub zaniechaniem **Klienta**, **Klient** uwolni **Dostawcę** od jakiegokolwiek odpowiedzialności oraz pokryje wszelkie zasadne wydatki poniesione przez **Dostawcę** w związku z takimi roszczeniami (w tym ewentualne koszty sądowe i koszty obsługi prawnej).

96. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku stosowania przez **Klienta** zabezpieczeń komputera lub innych przyłączonych urządzeń przy pomocy programów antywirusowych lub innych istniejących i stosowanych rozwiązań zabezpieczających i ochronnych.
97. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie systemu spowodowane przyczynami od niego niezależnymi, w szczególności zaś działaniem siły wyższej, awariami systemów i łączą innych operatorów, inżynierii urządzeń i instytucji administracji państwowej lub samorządowej. Tego typu zdarzenia nie będą uznane za zakłócenie i nie będą podstawą do zwolnienia **Klienta** z obowiązku wykonania umowy chyba, że przerwa w funkcjonowaniu będzie trwała dłużej niż miesiąc. **Klient** będzie wtedy miał prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym.
98. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie usług ułatwiających rozpowszechnianie treści nielegalnych bądź nielegalne kopiowanie danych.
99. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie usługi, jeżeli wyłączną przyczyną obniżonych parametrów lub braku funkcjonowania usługi były przyczyny leżące po stronie **Klienta**.
100. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie usługi w czasie trwania przerwy serwisowej.
101. W zakresie dozwolonym przez przepisy prawa **Klient** zwalnia z odpowiedzialności **Dostawcę** oraz pracowników **Dostawcy**, jak również zrzeka się wszelkich roszczeń z tytułu szkód na osobie lub w mieniu poniesionych przez **Klienta** lub inne osoby w związku z uszkodzeniem systemu **Dostawcy**, będącej następstwem wpływu warunków atmosferycznych na przewody **Dostawcy**, choćby panujące warunki atmosferyczne były typowe dla danego miejsca.
102. **Klient** zwalnia z odpowiedzialności **Dostawcę** za utracone zyski pośrednie i końcowe wszelkich rodzajów, szanse biznesowe, przyszłe przychody.
103. W przypadku awarii systemu z zastrzeżeniem pkt. 96-99, **Klientowi** przysługuje zwrot 1/30 kwoty miesięcznego abonamentu, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w działaniu.
104. Reklamacja musi być złożona przez **Klienta**, zawierając przedstawienie okoliczności uzasadniające roszczenie oraz musi być podpisana przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu **Klienta**.
105. Reklamacje nie mogą być wnoszone w terminie dłuższym niż 12 miesięcy licząc od dnia następnego po ustaniu przerwy w świadczeniu usługi chyba, że przepisy prawa przewidują dłuższy termin.
106. **Dostawca** ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie usługi na zasadach ogólnych chyba, że inaczej wynika z przepisów prawa.
107. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem wykorzystywanie usług świadczonych przez **Klienta**, oraz za szkody wyrządzone osobom trzecim.
108. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w skutek nienależytego przechowywania hasel dostępowych przez **Klienta**.
109. W przypadku wystąpienia sytuacji opisanych w pkt. 72,73,80,86-88,90, zawieszenie świadczenia usług i/lub rozwiązanie umowy następuje bez odszkodowania na rzecz **Klienta**.
110. W przypadku, gdy do świadczenia usług wykorzystano zasoby telekomunikacyjne innych operatorów, zakres odpowiedzialności **Dostawcy** jest ograniczony do zakresu odpowiedzialności innych operatorów wobec **Dostawcy**.
111. Zakres obsługi serwisowej świadczonej przez **Dostawcę** obejmuje:
 - a) usuwanie usterek i awarii urządzeń **Dostawcy** przez Biuro Obsługi z winy **Klienta**;
 - b) informowanie o usługach, w szczególności przez Biuro Obsługi Klienta i stronę WWW;
 - c) informowanie o stanie usług i zamówień **Klienta**, w szczególności przez Biuro Obsługi Klienta, System Zarządzania Kontem;
 - d) przyjmowanie zamówień na usługi i na zmiany usług **Klienta**, w szczególności przez System Zarządzania Kontem i Biuro Obsługi Klienta.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

112. Umowy zawierane za pośrednictwem partnera handlowego pomiędzy **Klientem** a **Dostawcą** niezależne są od innych umów partnera handlowego z **Klientem**, lub partnera handlowego z **Dostawcą**, a w szczególności rozwiązanie umowy partnera handlowego z **Klientem** lub **Dostawcą** nie wywołuje jakiegokolwiek skutku prawnego wobec umowy **Dostawcy** z **Klientem**.
113. **Klient** upoważnia **Dostawcę** do wystawiania faktur VAT bez podpisu **Klienta**.
114. Wszelkie spory strony będą rozstrzygać przed sądem powszechnym właściwym dla siedziby **Dostawcy**.
115. Strony ustalają, że przed wszczęciem postępowania sądowego przeprowadzą próbę polubownego rozwiązania sporu.
116. Wraz z zawarciem umowy przestają wiązać jakiegokolwiek inne uprzednie pisemne lub ustne uzgodnienia między stronami, dotyczące przedmiotu umowy.
117. Zmiany niniejszych OW wymagają elektronicznego poinformowania **Klienta** chyba, że przepisy prawa przewidują zachowanie innej formy.
118. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
119. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

Wrocław, dnia 12 listopada 2019 roku.