REGULAMIN
świadczenia usług telekomunikacyjnych przez „ProIP sp. z o.o.”

Rozdział I – Postanowienia ogólne:

§1.

1. Niniejszy **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych,** zwany dalej **Regulaminem,** określa zasady świadczenia **Usług** telekomunikacyjnych przez spółkę **„ProIP” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łomiankach przy ulicy Stanisława Staszica 47, NIP: 118-210-35-15, REGON: 360292682**zwana w dalszej części **Regulaminu - Operatorem,** który jest dostawcą publicznie dostępnych Usług telekomunikacyjnych i świadczy **Usługi** na warunkach i w zakresie określonym w **Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych** zwanej w dalszej części **Regulaminu - Umową** oraz innych dokumentach, stanowiących integralną część **Umowy.**
2. **Regulamin** został wydany na podstawie Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. **Prawo telekomunikacyjne** (Dz.U. z 2017 r., poz. 1907, z późniejszymi zmianami), zwanym dalej w **Regulaminie** „**PT**”.
3. **Operator** zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian postanowień zawartych w **Regulaminie** na zasadach w nim określonych, a także zmiany zakresu lub ewentualnego zaprzestania świadczenia **Usług** na zasadach określonych w **Regulaminie.**
4. Osoby zatrudnione przez **Operatora** nie są upoważnione do dokonywania jakichkolwiek ustnych ustaleń, których następstwem byłoby wyłączenie, ograniczenie lub zmiana warunków niniejszego **Regulaminu** lub/i **Umowy.** Kompetencje takie posiadają tylko i wyłącznie osoby uprawnione do reprezentowania **Operatora** bądź osoby działające w imieniu **Operatora** na podstawie udzielonego im pisemnego pełnomocnictwa w jego zakresie.
5. **Operator** może wprowadzić odrębne **Regulaminy szczegółowe** dla świadczonych przez siebie **Usług,** w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
6. Postanowienia **Umowy** oraz odrębnych **Regulaminów szczegółowych** odmienne od postanowień zawartych w **Regulaminie,** znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego **Regulaminu.**

§2.

Definicje:

W niniejszym **Regulaminie,** o ile kontekst nie będzie wymagał innego rozumienia, kolejnym terminom będą odpowiadały następujące znaczenia:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną **Umowy,** zawartej pisemnie z **Operatorem,**
2. **Abonament** - prawo do korzystania z **Usługi Operatora,** w określonym **Umową** czasie, w zamian za określoną w **Umowie** kwotę pieniężną – **Opłatę abonamentową,** płatną z góry, w poszczególnych **Okresach rozliczeniowych,**
3. **Aktywacja Usługi** – uruchomienie **Usługi** - czynność techniczna, w następstwie której **Operator** rozpoczyna świadczenie **Usług** zgodnych z **Umową,** za **Aktywację Usługi Operator** pobiera **Opłaty Jednorazowe** zakreślone w **Cenniku,**
4. **Awaria** – nieplanowane przez **Operatora** i obejmujące swoim zasięgiem część **Sieci** zdarzenie, całkowicie uniemożliwiające korzystanie z **Usługi** lub znaczne ich pogorszenie, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń **Operatora** lub urządzeń innych **Operatorów,** z którymi **Sieć** jest powiązana, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością prowadzenia prac zakreślonych **Regulaminem** oraz przerw wynikających z działania **Siły wyższej,**
5. **Biling** – **Taryfikacja szczegółowa** oddzielna w każdym **Okresie Rozliczeniowym.** W odniesieniu do usługi telefonii stacjonarnej lub/i GSM zestawienie wykonanych na rzecz **Abonenta Dodatkowych Usług telekomunikacyjnych,** w szczególności wykaz nawiązanych połączeń, ich taryfikacja – wycena zgodna z **Cennikiem.** W odniesieniu do **Usług interaktywnych** zestawienie zrealizowanych płatnych **Usług Interaktywnych,** z podaniem rodzaju, daty oraz godziny rozpoczęcia odtwarzania oraz wysokości opłaty za zamówioną **Usługę Interaktywną,**
6. **BOA – Biuro Obsługi Abonentów** - jednostka organizacyjna **Operatora** wyznaczona do kontaktów z **Abonentami** i **Zamawiającymi**, wskazana odrębnie dla każdego **Obszaru** w **Ofercie** lub/i **Umowie,**
7. **Cennik – Cennik Usług telekomunikacyjnych** – zestawienie opłat za **Usługi**, **Usługi dodatkowe** lub/i inne **Dodatkowe Usługi telekomunikacyjne**, dostępne w **Ofercie Operatora** wraz z zasadami ich naliczania,
8. **Data Aktywacji Usługi** – data lub data i godzina rozpoczęcia świadczenia **Usług(i)** na rzecz **Abonenta,**
9. **Dodatkowa Usługa telekomunikacyjna** – przypisane **Usłudze** dodatkowo płatne świadczenie, zakreślone **Umową** lub/i wg **Planu taryfowego** zakreślonego **Cennikiem,** zrealizowane przez **Operatora** na rzecz **Abonenta,** w szczególności opłaty za zestawienie połączeń telefonicznych lub/i transmisji danych lub/i inne świadczenia szczegółowo zakreślone **Umową** lub/i **Cennikiem,**
10. **EPG** – (ang. **E**lectronic **P**rogram **G**uide) – przewodnik po programach telewizyjnych – funkcja **Terminala telewizyjnego** lub **Telewizora.** Przewodnik nadawany jest w formie krótkich informacji tekstowych dla większości dostępnych **Serwisów** w **Sieci.** W zależności od **Serwisu** pozwala na zapoznanie się z programem na dany dzień zwykle z wyprzedzeniem do 7 dni, bądź tylko z obecnie i następnie nadawanym programem,
11. **Faktura - Faktura VAT** – dokument księgowy, na podstawie którego **Abonent** zobowiązany jest, zgodnie z **Umową,** do uiszczania **Opłat** za **Usługi.** Faktura wystawiana jest wyłącznie **Abonentowi** wskazanemu w **Umowie,**
12. **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie **Zakończenia Sieci** lub montaż **Sprzętu Operatora** w **Lokalu** i zapewnienie **Abonentowi** dostępu do **Sieci,**
13. **Karta SIM (USIM),** - stanowiące własność **Operatora,** mikroprocesorowe urządzenie elektroniczne, spełniające wymagania sieci telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla **Karty SIM/USIM,** umożliwiające dostęp do **Usług mobilnych Operatora**, z którym związane są: numer telefonu, osobisty numer identyfikacyjny - **PIN** i kod odblokowujący – **PUK,**
14. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, nie posiadająca osobowości prawnej, mogąca być stroną **Umowy,**
15. **Limit należności** – **Limit wartości blokady połączeń** - określona indywidualnie w **Umowie** górna granica zobowiązań **Abonenta,** której przekroczenie może uprawniać **Operatora** do podjęcia następujących działań: żądania wpłaty kaucji, zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących lub/i **Roamingu** lub/i **Usług dodatkowo płatnych** lub/i zablokowania możliwości korzystania z niektórych **Usług interaktywnych,**
16. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w dyspozycji **Abonenta,** na podstawie **Tytułu prawnego do Lokalu,** w którym świadczona jest lub będzie **Usługa,**
17. **Numer Abonenta – ID** – numer nadany **Abonentowi** przez **Operatora** – numer identyfikacyjny, służący do kontaktów i rozliczeń **Operatora** z **Abonentem,**
18. **Obszar –** terytorium **Rzeczpospolitej Polskiej,** na którym **Operator** świadczy **Usługi** za pośrednictwem **Sieci,** obszar wskazany **Operatorowi** w dokumentach uprawniających do świadczenia **Usług telekomunikacyjnych,**
19. **Oferta – Oferta Usług telekomunikacyjnych** – dokument, będący integralną częścią **Umowy,** odrębny dla każdego **Obszaru,** zawierający zestawienie dostępnych **Usług** z podziałem na **Pakiety** lub/i innych **Dodatkowych Usług telekomunikacyjnych** świadczonych przez **Operatora** w ramach **Usługi,**
20. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności **Abonenta** wobec **Operatora** z tytułu świadczonych **Usług,** rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez **Operatora** w **Fakturze**, z wyjątkiem pierwszego **Okresu rozliczeniowego** liczonego od daty zawarcia **Umowy** lub/i **Aktywacji Usługi** do ostatniego dnia kończącego pierwszy **Okres rozliczeniowy.** Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej **Operator** w rozliczeniach z **Abonentem** stosuje **Miesięczny okres rozliczeniowy** - okres rozliczeniowy liczony od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca,
21. **Okres zobowiązania** – okres wyrażany w miesiącach, zakreślający czas obowiązywania **Umowy** zawartej w ramach promocji lub/i na czas oznaczony lub jeden **Okres rozliczeniowy** dla **Umów** zawartych na czas nieoznaczony. Do **Okresu zobowiązania** nie wlicza się miesiąca – **Okresu rozliczeniowego,** w którym aktywowano **Usługę** lub **Abonent** nie wniósł **Opłaty Abonamentowej** w pełnej wysokości wynikającej z **Umowy,**
22. **Operator - Dostawca usług** - podmiot zakreślony w **§ 1 ust. 1 Regulaminu** lub jego następca prawny, uprawniony na podstawie odrębnych przepisów do wykonywania działalności gospodarczej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, prowadzący działalność polegającą na świadczeniu **Usług** telekomunikacyjnych. Ilekroć w **Umowie, Regulaminie** oraz w innych dokumentach, stanowiących integralną część **Umowy** jest mowa o czynnościach dokonywanych przez **Operatora – Dostawcę Usług** – należy przez to rozumieć czynności dokonywane przez pracownika **Operatora,** bądź właściwie umocowanego przedstawiciela **Operatora,**
23. **Operator Macierzysty** – inny niż **Operator,** podmiot telekomunikacyjny, który udostępnił własną infrastrukturę techniczną - Sieć GSM, umożliwiającą w jej zasięgu świadczenie usług mobilnych przez **Operatora,**
24. **Opłata** - Szczegółowo zakreślone w **Umowie,** należne **Operatorowi** świadczenia pieniężne, za wykonanie na rzecz **Abonenta Usług,** w szczególności **Opłaty Jednorazowe, Opłaty Abonamentowe** oraz **Opłaty Dodatkowe,**
25. **Opłata Jednorazowa** – **Opłata** należna **Operatorowi** za jednorazowe czynności wykonane przez **Operatora** na rzecz **Abonenta,** w szczególności **Opłaty** za: wykonanie **Zakończenia Sieci** lub/i **Aktywacji Usług(i),** lub/i przekazanie **Sprzętu Operatora** lub/i inne czynności zakreślone **Umową,**
26. **Opłata Abonamentowa** – **Opłata** należna **Operatorowi** za korzystanie przez **Abonenta** z **Usługi,** w każdym **Okresie rozliczeniowym,** obejmująca: **dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatora, Podstawową obsługę serwisową,** opłatę za korzystanie ze **Sprzętu Operatora** oraz korzystanie z **Usług** przypisanych do danej **Opłaty Abonamentowej**. **Opłata Abonamentowa** nie obejmuje dodatkowo płatnych **Serwisów** lub/i **Usług telekomunikacyjnych** w tym **Serwisów** lub/i **Usług telekomunikacyjnych** udostępnionych w ramach promocji oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań. **Opłata Abonamentowa** nie obejmuje innych opłat, do których wnoszenia **Abonent** jest zobowiązany **Umową** lub przepisami prawa,
27. **Opłata za dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatora –** opłata zawarta w **Opłacie Abonamentowej** – opłata, zakreślona **Cennikiem,** opłata za gotowość świadczenia **Usługi** oraz za utrzymanie **Sieci** i **Zakończenia Sieci Operatora,** nie obejmuje opłaty za używanie **Sprzętu Operatora,**
28. **Opłata za używanie Sprzętu Operatora -** opłata zawarta w **Opłacie Abonamentowej** lub/i opłata zakreślona **Cennikiem** lub/i opłata regresywna za bezumowne używanie **Sprzętu Operatora** zakreślona **Cennikiem,**
29. **Opłata Dodatkowa** - **Opłata** należna **Operatorowi,** nie będąca **Opłatą Jednorazową** lub **Abonamentową** za wykonanie na rzecz **Abonenta Dodatkowych Usług** telekomunikacyjnych lub/i inne opłaty szczegółowo zakreślone **Umową,**
30. **Cząstkowa Opłata Abonamentowa** - **Opłata** należna **Operatorowi** za korzystanie przez **Abonenta** z **Usługi,** liczona od daty **Aktywacji Usługi** do ostatniego dnia **Okresu rozliczeniowego,** w którym dokonano **Aktywacji Usługi,**
31. **Pakiet** – określony w **Ofercie** lub/i **Cenniku** zbiór cech **Usługi** świadczonych przez **Operatora** na rzecz **Abonenta.** W przypadku usług telewizji kablowej - grupa programów telewizyjnych, wyodrębniona ze względu na zawartość programową lub/i wysokość **Opłaty Abonamentowej;** w przypadku usług dostępu do sieci Internet parametry transmisyjne - prędkość ściągania/wysyłania danych z ich ewentualnymi limitami; w przypadku usług telefonicznych określony w **Cenniku - Plan taryfowy,**
32. **PIN** – kod PIN, jednorazowy kod PIN, osobisty nr identyfikacyjny, inny niż **Numer Abonenta,** przypisany **Abonentowi** lub/i do **Sprzętu Operatora** lub/i **Usługi** lub/i **Usługi dodatkowej,**
33. **Plan taryfowy** – przypisane **Usłudze** szczegółowe zasady naliczania **Opłat Dodatkowych** za wykonane na rzecz **Abonenta Dodatkowe Usługi telekomunikacyjne,**
34. **Podstawowa obsługa serwisowa –** obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa **Sieci** i **Sprzętu Operatora,** w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie.
35. **Poziom blokady połączeń** – zakres wykonywania lub odbierania połączeń, uwzględniający lokalizację realizowanego połączenia lub/i jego cenę jednostkową.
36. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym **Abonent** potwierdza przyjęcie do używania **Sprzętu Operatora**,
37. **Protokół z Aktywacji Usługi** – dokument, w którym **Abonent** potwierdza prawidłowy montaż **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** lub/i rozpoczęcie świadczenia **Usługi** o parametrach zgodnych z **Umową,**
38. **Protokół Zwrotu Sprzętu** - dokument, w którym **Operator** potwierdza dokonanie przez **Abonenta** zwrotu **Sprzętu Operatora,**
39. **Regulamin** – niniejszy **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych** stanowiący integralną część **Umowy,**
40. **Serwis** – program radiowy lub telewizyjny,
41. **Serwis FTA – FTA –** (ang. **F**ree **T**o **A**ir) **Serwis** – dostępny w **Sieci Operatora** nie będący przedmiotem **Oferty,** zakreślony w **Ofercie** jako **FTA** lub niezakreślony **Ofertą,** za który **Operator** nie pobiera **Opłaty Abonamentowej** lub wszelkie inne **Serwisy** udostępnione **Abonentowi** po dacie zawarcia **Umowy**,
42. **Serwis WWW** – witryna internetowa - w szczególności witryna **Operatora, www.proip.pl,** przeznaczona między innymi do emisji lub/i publikacji informacji i komunikatów **Operatora.**
43. **Sieć** – będąca własnością **Operatora,** posiadana lub eksploatowana przez **Operatora** na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna w rozumieniu przepisów **PT**, na której początku jest stacja czołowa, a na końcu – **Zakończenie sieci,**
44. **Siła wyższa** – zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, niemożliwe w normalnych warunkach do przewidzenia i zapobieżenia jego skutkom, w szczególności takie jak: działania sił przyrody, wojna, strajki generalne, długotrwałe awarie w dostawie energii elektrycznej oraz akty władzy ustawodawczej, itd.,
45. **Sprzęt Operatora** - urządzenie elektroniczne udostępnione odpłatnie lub nieodpłatnie **Abonentowi,** umożliwiające dostęp do **Usług(i)** zakreślonych(ej) **Umową,** w szczególności takie jak: **Terminal Internetowy, Terminal Telewizyjny, Karta SIM,** bądź wszelkie inne urządzenia techniczne umożliwiające dostęp do **Usług(i)** zakreślonych(ej) **Umową.** Zasilanie **Sprzętu Operatora** lub/i innych urządzeń technicznych udostępnionych **Abonentowi** w celu świadczenia **Usługi** odbywa się na koszt **Abonenta.**
46. **Terminal – Terminal abonencki – Urządzenie Końcowe** – urządzenie elektroniczne będące własnością **Abonenta** lub sprzedane, przekazane lub udostępnione w inny sposób przez **Operatora,** w szczególności: telefon, telefon GSM, modem GSM, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenie posiadające cechy, które umożliwiają korzystanie z **Usługi,**
47. **Terminal Internetowy** – **Modem Kablowy –** urządzenie elektroniczne niezbędne do świadczenia **Usługi** dostępu do sieci Internet lub/i transmisji danych**,**
48. **Terminal Telewizyjny – Dekoder - SET TOP BOX (STB)** - urządzenie elektroniczne umożliwiające dostęp do serwisów reemitowanych cyfrowo w **Sieci,**
49. **Tytuł prawny do Lokalu – Prawo do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez **Abonenta** zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do **Lokalu** na zainstalowanie **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** w **Lokalu** celem świadczenia **Abonentowi Usługi,**
50. **UKE** – Urząd Komunikacji Elektronicznej – organ Państwowy wskazany w **PT,** regulator rynku telekomunikacyjnego na terenie RP,
51. **Ulga** – **Rabat udzielony Abonentowi przy podpisaniu Umowy,** - rabat udzielony **Abonentowi** w związku z zawarciem **Umowy** na czas oznaczony w ramach promocji **Usługi.** Jeżeli **Umowa** lub inne dokumenty stanowiące jej integralną część nie stanowią inaczej, **Ulga** stanowi kwotę będącą iloczynem miesięcy, na ile została zawarta **Umowa** na czas oznaczony oraz różnicy pomiędzy ceną **Usługi** w przypadku zawarcia **Umowy** na czas oznaczony, a kwotą, którą **Abonent** zobowiązany byłby uiścić, gdyby korzystał z **Usługi** na podstawie **Umowy** zawartej na czas nieoznaczony.
52. **Umowa - Umowa Abonencka** – **Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych** zawarta pomiędzy **Operatorem** a **Klientem. Umowa** zawierana jest na czas nieoznaczony lub oznaczony w ramach promocji **Usługi,** z zastrzeżeniem, iż minimalny **Okres zobowiązania** dla umów zawartych na czas nieoznaczony wynosi jeden **Okres rozliczeniowy.**
53. **Usługa/Usługi** – jedna lub więcej z **Usług** świadczonych przez **Operatora** na rzecz **Abonenta** na podstawie **Umowy,**
54. **Usługa telewizji światłowodowej** - **Usługa** o charakterze niematerialnym, polegająca na dostarczeniu do **Abonentów,** pogrupowanych w **Pakiety** i w postaci sygnału cyfrowego, programów radiowych lub telewizyjnych za pośrednictwem **Sieci,**
55. **Usługa dostępu do sieci Internet** – usługa polegająca na zapewnieniu, do oznaczonej w **Umowie** liczby **Terminali** abonenckich, stałego nielimitowanego czasowo dostępu do sieci **Internet** lub/i usług transmisji danych, poprzez **Terminal Internetowy** przyłączony do **Sieci** i stanowiący **Zakończenie Sieci.**
56. **Usługa telefonii** – **Usługa stacjonarnej telefonii VoIP** – usługa realizowania w ruchu automatycznym, poprzez sieć **Internet** lub wykorzystująca komutację pakietów, zapewniająca zestawienie połączeń głosowych, pozwalających na dwukierunkową łączność, poprzez **Terminal Internetowy** przyłączony do **Sieci** i stanowiący **Zakończenie Sieci** - umożliwiający świadczenie **Dodatkowych Usług telekomunikacyjnych,**
57. **Usługa mobilna** - mobilna usługa telefoniczna lub/i mobilna usługa dostępu do Internetu, świadczona w standardzie GSM w oparciu o infrastrukturę techniczną **Operatora Macierzystego,**
58. **Usługa Dodatkowa** – towarzysząca **Usłudze, Usługa** dodatkowo płatna, samodzielnie niedostępna, szczegółowo opisana w **Cenniku,** np.: **Pakiety tematyczne, Pakiety Premium, Multiroom, Usługi Interaktywne, opcja WiFi** lub/i specjalne dodatkowe **Pakiety minut, Pakiety transmisji danych, Pakiety Serwisów**, dostęp do wybranych pozycji **Usługi interaktywnej** w ramach **Pakietu** itp.,
59. **Usługa interaktywna** – **Usługa dodatkowa, Usługa** dodatkowo płatna, polegająca na zapewnieniu **Abonentowi,** w wybranym przez niego czasie jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do całości lub poszczególnych pozycji lub pakietów z bazy treści **Usług interaktywnych** będących w aktualnej **Ofercie Operatora. Usługa interaktywna** świadczona jest na zasadach określonych w niniejszym **Regulaminie** i **Cenniku.**
60. **Usługa MultiRoom** – **Usługa dodatkowa** cyfrowej telewizji kablowej umożliwiająca **Abonentowi,** poprzez dodatkowy **Terminal** lub/i **Terminal Telewizyjny**, korzystanie z usług w ramach wykupionego **Pakietu(ów),**
61. **Usługi telekomunikacyjne** – działalność gospodarcza polegająca na zapewnieniu przekazu informacji za pomocą **Sieci,**
62. **Usterka** – defekt zaistniały w **Zakończeniu Sieci** lub/i **Terminalu** lub/i **Sprzęcie Operatora** - techniczna wada obniżająca jakościowe bądź ilościowe świadczenie **Usług** np. czasowy brak **Serwisu** lub/i **Serwisu WWW**, niebędący **Awarią,**
63. **Zakończenie Sieci** – instalacja abonencka, zawierająca zespół urządzeń i kabli zakończonych gniazdem, zainstalowanym w **Lokalu Abonenta,** umożliwiająca przyłączenie **Lokalu** do **Sieci** i świadczenie **Usług** na rzecz **Abonenta** oraz jeżeli **Usługa** tego wymaga **Sprzęt Operatora. Operator** może odmówić wykonania **Zakończenia Sieci,** w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego podmiotu, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
64. **Zamawiający** – **Klient** ubiegający się o zawarcie **Umowy** i posiadający **Tytuł prawny do Lokalu.**
65. **Protokół Robót Dodatkowych** – dokument, w których Abonent swoim podpisem potwierdza brak zastrzeżeń i prawidłowe wykonanie prac dodatkowych zamówionych dodatkowo przez Abonenta lub niezbędnych dla świadczenia usług przez Operatora, określonych w Zamówieniu, Cenniku usług telekomunikacyjnych a w szczególności opisanych w ustępie 4 zatytułowanym Pozostałe Opłaty abonamentowe lub Opłaty aktywacyjne lub Opłaty jednorazowe.

§3.

1. **Operator** świadczy **Usługi** w zakresie istniejących możliwości technicznych, organizacyjnych, ekonomicznych i prawnych. Od tych możliwości **Operator** uzależnia zawarcie **Umowy.**
2. **Operator** świadczy **Usługi** odpłatnie, wyłącznie na podstawie **Umowy.**
3. **Operator** wskazuje w **Ofercie** lokalne **BOA** odpowiedzialne za relacje pomiędzy **Klientem** lub/i **Abonentem** a **Operatorem** oraz udostępnia adresy e-mail, numery telefonów **BOA** oraz pogotowia technicznego.
4. **BOA** realizuje obsługę **Klientów** lub **Abonentów,** a dotyczy to w szczególności:
   - **a.** udzielania informacji dotyczących **Oferty,** w tym zakresu i funkcjonowania **Usługi** w **Sieci**,
   - **b.** przyjmowania wniosków o zawarcie lub rozwiązanie **Umów** - prowadzenie rejestrów tych wniosków,
   - **c.** zawierania **Umów** lub sporządzania aneksów do **Umów,**
   - **d.** przyjmowania zgłoszeń o **Usterkach** lub **Awariach** - prowadzenie rejestru zgłoszeń,
   - **e.** przyjmowania reklamacji dotyczących jakości **Usługi** lub/i wysokości naliczonych **Opłat** – prowadzenie rejestrów reklamacji,
   - **f.** dokonywania zmian dotyczących **Abonentów,** a szczególności zmian danych osobowych **Abonenta,**
   - **g.** wydawania duplikatów **Faktur VAT** lub **Bilingów,**
   - **h.** obsługi serwisowej **Abonentów.**

Rozdział II. - Zawarcie Umowy, ochrona danych osobowych:

§4.

1. Wniosek o zawarcie **Umowy – Zamówienie, Zamawiający** składa u **Operatora** w lokalnym **Biurze Obsługi Klienta** - **BOA** lub u **Przedstawiciela Operatora. Operator** dopuszcza możliwość składania wniosku z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość.

REGULAMIN
świadczenia usług telekomunikacyjnych przez „ProIP sp. z o.o.”

2. Na złożone Zamówienie **Operator** udziela **Zamawiającemu** pisemnej, ustnej albo przekazanej pocztą elektroniczną odpowiedzi, w terminie do 14 dni roboczych od daty złożenia **Zamówienia,** informując **Zamawiającego** o istnieniu lub braku możliwości zawarcia **Umowy.**
3. W przypadku braku możliwości zawarcia **Umowy, Operator** potwierdza pisemnie przyjęcie **Zamówienia,** jednocześnie informując o przyczynach braku tych możliwości.
4. **Umowa** może zostać zawarta przez **Zamawiającego**:
   a. w Biurze Obsługi Klienta - **BOA,**
   b. poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym przedstawicielem **Operatora,**
   c. za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
5. W przypadku, gdy **Umowa** została zawarta poza **lokalem Operatora, Abonent,** będący **konsumentem**, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 14 dni od zawarcia **Umowy.** Odstąpienie może nastąpić na formularzu według poniższego wzoru, jednak nie jest to obowiązkowe. Odstąpienie musi mieć formę pisemną i zostać dostarczone do **Operatora**.

Data .....

Imię (Imiona) i Nazwisko konsumentów:.....,
Adres konsumenta (ów) .....,

ProIP sp. z o.o.
ul. Staszica 47
05-092 Łomianki

Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z zawartej w dniu .....

.....

podpis Konsumenta(ów)* *Podpis konsumenta(ów) jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

6. W razie wykonania prawa odstąpienia, o którym mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, **Abonent** będący **Konsumentem** jest zobowiązany zwrócić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od **Umowy,** udostępnimy na potrzeby realizacji **Usług(i), Sprzęt Operatora** a ponadto,
7. Jeżeli na wyraźne żądanie **Abonenta** będącego **Konsumentem** nastąpiło rozpoczęcie świadczenia **Usług(i)** przed upływem wskazanego w ust. 5 terminu do odstąpienia ma on obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione przez **Operatora** do chwili odstąpienia od **Umowy.**
8. **Umowa** o świadczenie **Usług(i)** zostaje zawarta pisemnie, pod rygorem nieważności, po spełnieniu warunków przewidzianych w niniejszym **Regulaminie.**
9. **Umowa** zawierana jest wyłącznie z **Zamawiającym** posiadającym **Tytuł prawny do Lokalu** i po oświadczeniu przez **Zamawiającego**:
   a. istnienie **Tytułu prawnego do Lokalu,**
   b. w odniesieniu do przedsiębiorców – KRS, NIP, Regon i adres korespondencyjny.
   c. w odniesieniu do osób fizycznych – Pesel i adres korespondencyjny,
   d. w sytuacji szczególnej **Operator** zastrzega sobie prawo do żądania przedłożenia dodatkowych dokumentów i/lub informacji prawem przewidzianych.
10. W przypadku szczególnym niemożności okazania się przez **Zamawiającego** dokumentami poświadczającymi **Tytuł prawny do Lokalu,** w którym **Operator** posiada **Zakończenie Sieci, Operator** może wyrazić zgodę na złożenie przez **Zamawiającego** pisemnego oświadczenia o posiadaniu **Tytułu prawnego do Lokalu.** W takiej sytuacji **Zamawiający** ponosi odpowiedzialność za szkody **Operatora** powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia lub/i niemożności świadczenia **Usługi** na rzecz **Zamawiającego.**
11. Poprzez zawarcie **Umowy Operator** zobowiązuje się do świadczenia **Usługi** zakreślonych **Umową,** zgodnie z **Regulaminem** oraz innymi dokumentami stanowiącymi integralną część **Umowy,** zaś **Klient** stający się z chwilą zawarcia **Umowy Abonentem** zobowiązuje się do przestrzegania postawień **Umowy, Regulaminu** oraz innych dokumentów stanowiących integralną część **Umowy,** w tym do wnoszenia **Opłat** zgodnie z **Umową.**
12. **Regulamin** wraz z **Ofertą,** zawierającą **Cennik,** jest dostarczany bezpłatnie **Zamawiającemu,** przed zawarciem **Umowy,** a ponadto dostępny jest dla **Klientów** w siedzibie **Operatora,** wyznaczonych przez **Operatora** punktach sprzedaży, lokalnych **BOA** lub/i w **serwisie WWW.**
13. W imieniu **Operatora Umowę** zawiera pracownik **Operatora** lub osoba należycie umocowana przez **Operatora.**
14. **Klient,** będący osobą fizyczną, może podpisać **Umowę** osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za **Klienta**, będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, **Umowę** podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji lub umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do jego reprezentacji.
15. Pełnomocnictwo udzielone przez **Klienta** musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i musi być dołączone do **Umowy.**
16. Rozpoczęcie świadczenia **Usługi** – **Aktywacja Usługi** nastąpi w terminie określonym w **Umowie, Umowa** obowiązuje od dnia jej podpisania, chyba że co innego wynika z **Umowy** lub innych dokumentów stanowiących integralną część **Umowy.**
17. **Operator** zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia **Umowy** w następujących przypadkach:
   a. jeżeli **Operator** nie ma technicznych lub/i organizacyjnych lub/i prawnych lub/i ekonomicznych możliwości wykonania **Zakończenia Sieci** lub/i świadczenia **Usługi,**
   b. jeżeli **Zamawiający** nie posiada **Tytułu prawnego do Lokalu,**
   c. jeżeli **Zamawiający** posługuje się dokumentami zniszczonymi albo budzącymi wątpliwości, co do ich autentyczności,
   d. jeżeli **Zamawiający** będący osobą fizyczną nie podał i nie udokumentował następujących danych: nazwisk i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest inny niż miejsce zamieszkania, numeru ewidencyjnego PESEL **Klienta,** nazwy, numeru lub serii dokumentu poświadczającego tożsamość a w przypadku cudzoziemca nie będącego obywatelem państwa członkowskiego lub Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu,
   e. jeżeli **Zamawiający** nie będący osobą fizyczną nie dostarczył odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje, dokumentów stwierdzających nadanie numeru statystycznego REGON oraz numeru identyfikacji podatkowej (NIP) oraz zaświadczenia z właściwego Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków,
   f. negatywnej oceny wiarygodności płatniczej **Zamawiającego** wynikającej z danych będących w posiadaniu **Operatora** lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym **Operator** obowiązany jest powiadomić **Zamawiającego** o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
   g. niedostarczenia przez **Zamawiającego** dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec **Operatora** wynikających z **Umowy,**
   h. w zakresie **Usług Telewizji Światłowodowej** – **Lokal** jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób.
18. W sytuacji określonej w **ust. 17 lit. f** lub/i **g** niniejszego paragrafu, **Operator** może zawrzeć z **Zamawiającym Umowę** na mniej korzystnych warunkach, w szczególności zażądać kaucji gwarancyjnej lub wystawienia weksla gwarancyjnego in blanco wraz z deklaracją wekslową.
19. W przypadku zmiany **Lokalu,** w którym mają być świadczone **Usługi,** jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej **Sieci** lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia **Usługi**, **Operator** może odmówić zmiany **Lokalu,** jak przy zawarciu **Umowy.**
20. **Abonent** może przenieść prawa i obowiązki wynikające z **Umowy** na inną osobę posiadającą **Tytuł prawny do Lokalu,** jeśli **Operator** wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia **Opłaty jednorazowej** zakreślonej **Cennikiem.**
21. **Operator** zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do **Lokalu** w przypadkach opisanych w niniejszym paragrafie, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy** od wykonania przez **Abonenta** wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec **Operatora.**
22. W przypadku utraty przez **Abonenta Tytułu prawnego do Lokalu,** w którym świadczona jest **Usługa,** w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy, Umowa** winna zostać rozwiązana przez **Abonenta** zgodnie z postanowieniami **§24. Regulaminu**. Jeżeli **Abonent,** pomimo utraty **Tytułu prawnego do Lokalu** nie rozwiąże **Umowy,** jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z **Umowy,** wówczas jest odpowiedzialny za płatności za **Usługi** świadczone po utracie praw do **Lokalu,** bez względu na podmiot korzystający z tych **Usług.**

§5
Ochrona danych osobowych Abonenta oraz tajemnica telekomunikacyjna:

1. Zawierając **Umowę Abonent** wyraża zgodę na przetwarzanie w związku ze świadczoną **Usługą**, oprócz danych określonych w art. 161 ust. 2 ustawy z 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne, następujących swoich danych osobowych: numeru telefonu, adresu email, numeru rachunku bankowego lub karty płatniczej.
2. **Operator** informuje, iż dane osobowe **Abonenta,** wskazane w **Umowie,** przetwarzane są przez **Operatora** zgodnie z postanowieniami **art. 23** ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy to świadczonych **Abonentowi Usług,** dla celów marketingu bezpośredniego Usług własnych (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach i usługach) oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
3. Każdy **Abonent** ma prawo wglądu i poprawienia własnych danych osobowych w bazie **Operatora** w siedzibie spółki lub lokalnym **BOA.** W przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4. i 5. ustawy o ochronie danych osobowych **Abonent** ma prawo pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych ze względu na jego szczególną sytuację oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazywania jego danych innemu administratorowi danych.
4. Dane osobowe **Abonenta** mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niepłacenia **Faktur VAT.**
5. **Operator** informuje **Abonenta**, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
   a. dane osobowe **Abonentów** oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną,
   b. dane transmisyjne, przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych lub obsługi klienta,
   c. informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia.
6. **Operator** informuje **Abonenta**, iż dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia **Usług** lub/i rozliczeń operatorskich lub/i na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa przetwarzane będą dane transmisyjne obejmujące dane lokalizacyjne (wskazujące położenie geograficzne Sprzętu), dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia.
7. Dane osobowe **Abonenta** będą przetwarzane w okresie obowiązywania **Umowy,** a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych przepisami prawa.
8. Za zgodą **Abonenta, Operator** może przekazać jego dane innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
9. **Operator** za zgodą Abonenta może przesyłać **Abonentowi** materiały reklamowe, oferty i inne informacje od podmiotów współpracujących z Operatorem.

Rozdział III. – Instalacja Zakończenie sieci, Sprzęt Operatora, Urządzania abonenckie:

§6.
Przyłączenie Lokalu do sieci (Aktywacja Usługi):

1. **Operator,** o ile zachodzi taka konieczność, w celu stworzenia możliwości technicznych świadczenia **Usługi**, w **Lokalu Zamawiającego,** dokona instalacji **Zakończenia Sieci,** zgodnie z technologią stosowaną przez **Operatora**, na co **Zamawiający** wyraża zgodę.
2. Na zlecenie **Abonenta**, **Operator** może wykonać dodatkowe **Zakończenie(a) Sieci** za **Opłatę Jednorazową** określoną w **Cenniku.**
3. Podczas **Aktywacji Usługi,** montażu **Zakończenia Sieci** lub/i dodatkowego **Zakończenia Sieci** w **Lokalu** powinien przebywać **Zamawiający** lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
4. Za korzystanie z dodatkowego **Zakończenia Sieci** lub/i dodatkowego **Sprzętu Operatora Abonent** uiszcza **Opłatę Abonamentową** określoną w **Cenniku.**
5. W celu umożliwienia **Operatorowi** instalacji **Zakończenia Sieci**, **Abonent**, podpisując **Umowę** lub/i zlecając wykonanie dodatkowego **Zakończenia Sieci,** wyraża zgodę na wykonanie niezbędnych prac takich jak: wywiercenie otworów, natynkowe mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w **Lokalu.**
6. Przygotowanie **Lokalu** do instalacji **Zakończenia Sieci,** a także do podłączenia do **Sieci** – **Aktywacji Usługi** nie wymagającego instalacji **Zakończenia Sieci** jest obowiązkiem **Abonenta** i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w **Lokalu,** w zakresie niezbędnym do instalacji **Zakończenia Sieci** lub/i **Aktywacji Usługi.**
7. Niezwłocznie po instalacji **Zakończenia Sieci** lub/i dodatkowego **Zakończenia Sieci**, **Operator** dokonuje **Aktywacji Usługi.**
8. Dzień **Aktywacji Usługi** - stanowi pierwszy dzień świadczenia **Usługi.**
9. W dniu **Aktywacji Usługi Operator** przekaże **Abonentowi,** o ile świadczenie **Usługi** tego wymaga, **Sprzęt Operatora** lub/i inne urządzenia techniczne oraz **Operator** udzieli wszelkich informacji dotyczących konfiguracji **Terminala** lub/i **Usługi** lub/i haseł lub/i **PIN**ów. **Abonent** ponosi wyłączną odpowiedzialność za wybór miejsca i bezpieczeństwo przechowywania haseł lub/i **PIN**-ów.
10. **Operator** dokonuje konfiguracji **Terminala** lub/i **Sprzętu Operatora** lub/i innych urządzeń, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia – **Aktywacji Usługi. Abonent**, podpisując **Umowę,** wyraża zgodę na dokonanie przez **Operatora** konfiguracji **Terminala.**
11. Konfiguracja **Terminala** nie obejmuje prac technicznych związanych z przystosowaniem **Terminala** do pracy w **Sieci Abonenta.** W przypadku konieczności przystosowania **Terminala** do pracy w **Sieci Abonenta, Abonent** ponosi koszty wszelkich niezbędnych prac technicznych lub/i konfiguracji lub/i przeróbek **Terminala i** sieci **Abonenta. Operator** nie jest zobowiązany do wykonania jakichkolwiek czynności, o których mowa w niniejszym ustępie.
12. W sytuacjach szczególnych lub/i wskazanych w dokumentach stanowiących integralną część **Umowy, Operator** dopuszcza możliwość instalacji lub/i konfigurację **Sprzętu Operatora** przez **Abonenta** wg instrukcji udzielonej przez **Operatora,** w takiej sytuacji **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie **Sprzętu Operatora** niezgodnie z udzieloną instrukcją.
13. Wykonanie **Zakończenia Sieci** lub/i **Aktywację Usługi** lub/i przekazanie **Sprzętu Operatora** lub/i przekazanie innych urządzeń technicznych oraz stwierdzenie poprawnego działania **Usługi, Abonent** potwierdza podpisując **Protokół z aktywacji Usługi** lub/i **Protokół przekazania Sprzętu.**

§7.
Sprzęt Operatora – urządzenia udostępnione Abonentowi:

1. W przypadku, gdy korzystanie z **Usługi Operatora** wymaga dodatkowego urządzenia, innego niż **Terminal**, wymagane urządzania lub/i **Sprzęt Operatora** zostaną udostępnione **Abonentowi** odpłatnie.
2. **Operator** zobowiązuje się udostępnić **Abonentowi Sprzęt Operatora** lub/i inne urządzenia w stanie umożliwiającym korzystanie z **Usługi** jak i jego prawidłowe używanie z zastrzeżeniem ustępu 1.
3. **Operator** przekazuje **Abonentowi** do używania **Sprzęt Operatora** z chwilą podpisania **Protokołu Przekazania Sprzętu**.
4. **Protokół Przekazania Sprzętu** stanowi potwierdzenie, że przekazany **Sprzęt Operatora** nie posiada jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru takich, które **Abonent** mógł z łatwością stwierdzić.
5. O ile **Umowa** lub inne dokumenty nie stanowią inaczej, **Sprzęt Operatora,** którego wykaz zakreślono w **Protokole Przekazania Sprzętu,** przekazane **Abonentowi** do używania przez czas obowiązywania **Umowy,** stanowią własność **Operatora.**
6. Z chwilą podpisania **Protokołu Przekazania Sprzętu,** lub/i **Protokołu z Aktywacji Usługi, Abonent** ponosi ryzyko utraty lub uszkodzenia lub zniszczenia **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora**.
7. Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej, **Abonent:**
   a. jest uprawniony do używania **Sprzętu Operatora**, z wyłączeniem **kart SIM,** w **Lokalu** wskazanym w **Umowie** i w okresie obowiązywania **Umowy,**
   b. nie może wykorzystywać **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** w celu świadczenia lub udostępniania jakichkolwiek **Usług** lub ich części innym podmiotom.
8. **Abonent** zobowiązany jest do zapewnienia warunków niezbędnych do prawidłowego używania **Zakończenia Sieci** oraz używania i przechowywania **Sprzętu Operatora** zgodnie z jego przeznaczeniem, właściwościami, instrukcjami i zaleceniami **Operatora.**
9. **Abonent** zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** do **BOA**. **Operator,** w ramach **Podstawowej obsługi serwisowej,** zobowiązuje się usunąć uszkodzenie w możliwie najkrótszym czasie lub/i wydać na czas naprawy zastępczy **Sprzęt Operatora** o identycznej lub wyższej funkcjonalności.
10. Za nieprawidłowe używanie **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** uważa się w szczególności:
   a. samowolne, bez zgody **Operatora**, przeniesienie **Zakończenia Sieci** lub/i wykonanie dodatkowego **Zakończenia Sieci,**
   b. samowolne, bez zgody **Operatora,** dokonywanie napraw lub modernizacji **Zakończenia sieci** lub/i **Sprzętu Operatora,**
   c. uszkodzenie przez **Abonenta** zabezpieczeń gwarancyjnych, jeżeli **Sprzęt Operatora** był nimi zabezpieczony przed otwarciem,
   d. jakiekolwiek działania **Abonenta**, które wykraczałyby poza prawidłową eksploatację **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzęt Operatora,**
   e. niepowiadomienie **Operatora** o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniu **Sprzętu Operatora.**
11. **Operator,** w szczególnie uzasadnionych przypadkach, może uzależnić podpisanie **Umowy** od zabezpieczenia **Sprzętu Operatora** przed jego kradzieżą poprzez złożenie zabezpieczenia, o którym mowa **§20 ust. 1 Regulaminu** lub jego ubezpieczenie wraz z cesją praw z umowy ubezpieczenia na rzecz **Operatora**. Koszty ewentualnego ubezpieczenia obciążają w całości **Abonenta**.
12. W przypadku konieczności przeniesienia **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** w inne miejsce w obrębie **Lokalu** wskazanego w **Umowie, Abonent** powinien zgłosić taką potrzebę **BOA. Operator** przeprowadzi weryfikację warunków technicznych, kosztowych oraz prawnych, niezbędnych do dokonania zmiany w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia.

§8.
Odpowiedzialność Abonenta za Sprzęt Operatora:

1. Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej, **Abonent** zobowiązany jest do nieudostępniania **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** osobom trzecim (za wyjątkiem osób wspólnie mieszkających z **Abonentem**), w tym do należytego zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych, a także nie może zmieniać sposobu lub/i miejsca używania **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** bez uprzedniej i pisemnej zgody **Operatora**.
2. **Abonent** zobowiązuje się chronić **Sprzęt Operatora** przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
3. Zważywszy, iż **Sprzęt Operatora** wykorzystywany do świadczenia **Usługi,** może zawierać cechy umożliwiające korzystanie **Usługi** poza **Lokalem Abonenta**, **Abonent** zobowiązany jest do nie udostępniania **Sprzętu Operatora** osobom trzecim lub/i niezwłocznego powiadomienia **Operatora** o jego zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób dzwoniąc pod numer telefonu wskazany w **Umowie.**
4. **Operator** po przyjęciu informacji opisanej w **ust. 3** niniejszego paragrafu niezwłocznie blokuje **Sprzęt Operatora** w sposób uniemożliwiający korzystanie z **Usług Operatora.**
5. **Abonent** zobowiązuje się pisemnie potwierdzić, na adres siedziby **Operatora**, - w terminie do 7 dni kalendarzowych, wcześniejsze telefoniczne zgłoszenie informacji o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób **Sprzęt Operatora** lub poinformować **Operatora** o odnalezieniu **Sprzętu Operatora.**
6. W przypadku zagubienia, kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia lub utraty **Sprzętu Operatora Abonent** zobowiązany jest do wystąpienia w terminie do 14 dni od zgłoszenia, o którym mowa w **ust. 3** niniejszego paragrafu o wydanie **Sprzętu Operatora** w celu dalszego korzystania z **Usług.** W przeciwnym przypadku **Operator** z powodu niemożność świadczenia **Usług** traktuje **Umowę** jako jednostronnie rozwiązaną przez **Abonenta** z zachowaniem terminu wypowiedzenia **Umowy.** W takim przypadku **Abonent** jest zobowiązany do uiszczenia **Operatorowi** wszelkich należnych **Opłat** za zrealizowane **Usługi** w tym **Opłat Abonamentowych** za okres wypowiedzenia. W przypadku zawarcia **Umowy** w ramach promocji postanowienia **§24 ust. 2 Regulaminu** stosuje się odpowiednio.
7. Wymiana lub wydanie w zamian za utracony **Sprzęt Operatora** kolejnego **Sprzętu Operatora** następuje po dostarczeniu przez **Abonenta** do **BOA** wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego **Sprzętu Operatora,** względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży.
8. Naprawa, wymiana lub wydanie w zamian za utracony **Sprzętu Operatora** następuje:
   a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia w trakcie eksploatacji ukrytych wad w **Sprzęcie Operatora,**

REGULAMIN
świadczenia usług telekomunikacyjnych przez „ProIP sp. z o.o.”

b. odpłatnie w przypadku utraty, wymiany lub naprawy uszkodzeń (o ile uszkodzenia nie dają się usunąć) **Sprzętu Operatora** będących następstwem używania **Sprzętu Operatora** niezgodnie **z Umową, Regulaminem**, instrukcją lub przeznaczeniem.

9. Koszty, o których mowa w ust. **8 lit. b** niniejszego paragrafu określa **Cennik** w postaci odpowiednich **Opłat Jednorazowych.**
10. W przypadku naprawy lub wymiany **Dekodera** posiadającego funkcje nagrywania, utracie mogą ulec nagrane treści, za co **Operator** nie ponosi odpowiedzialności.
11. **Abonent** ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki używania **Sprzętu Operatora** lub korzystania z uprawnień określonych w **Umowie,** w **Regulaminie** lub w **Cenniku** przez osoby trzecie, które posługują się **Sprzętem Operatora** przypisanym do **Abonenta,** w tym za **Opłaty** będące następstwem jego używania do czasu jego zablokowania.
12. **Operator** informuje, iż na **Sprzęcie Operatora** został umieszczony symbol składający się z przekreślonego kołowego kontenera na odpady wskazujący na selektywne zbieranie zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie, dla środowiska i zdrowia ludzi, wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie. Oznacza to, iż **Sprzęt Operatora** nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien być zwrócony **Operatorowi.** Realizując ten obowiązek, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia lub/i odzysku lub/i recyklingu, zużytych urządzeń lub/i **Sprzętu Operatora.**
13. Udostępniony **Sprzęt Operatora,** wyszczególniony w **Protokole Przekazania Sprzętu,** lub/i **Protokole z aktywacji Usługi,** podlega niezwłocznemu zwrotowi po rozwiązaniu **Umowy**, nie później niż w terminie do 7 dni od daty jej wygaśnięcia.
14. **Abonent** jest zobowiązany, na swój koszt i ryzyko, zwrócić **Sprzęt Operatora** w stanie niepogorszonym bardziej niż wynikający z normalnej lub/i prawidłowej eksploatacji. Zwrot następuje na koszt **Abonenta** do najbliższego **BOA.**
15. **Operator** może określić w **Cenniku** odpowiednią **Opłatę Jednorazową** za każdy dzień opóźnienia w zwrocie **Sprzętu Operatora**.

§9.

Urządzenie abonenckie – Urządzenia końcowe:

1. **Urządzenia Końcowe** podłączone do **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za działanie **Urządzeń Końcowych** używanych przez **Abonenta.**
3. **Operator** zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych **Urządzenia Końcowe, Sprzęt Operatora** oraz inne urządzania elektroniczne zostały odłączone od zasilania.

Rozdział IV. – Usługi, jakość i funkcjonalność Usług:

§10.

1. **Usługi** z **Oferty Operatora** dostępne są wyłącznie w **Obszarze** działania **Sieci Operatora,** za wyjątkiem usług mobilnych, które dostępne są w zasięgu sieci **Operatora macierzystego** i w granicach RP.
2. **Operator** oferuje następujące **Usługi:**
   a. usługi telewizji światłowodowej,
   b. usługi dostępu do sieci Internet,
   c. usługi telefonii stacjonarnej VoIP,
   d. usługi mobilne GSM,
   e. usługi dodatkowe powiązanie z powyższymi usługami.
3. Rodzaje **Usług** świadczonych na rzecz **Abonenta,** w tym **Pakiety** lub/i **Plany taryfowe,** szczegółowo określa **Umowa** wraz z dokumentami stanowiącymi jej integralną część.
4. W przypadku wprowadzenia **Usług** nie objętych niniejszym **Regulaminem, Operator** zastrzega sobie możliwość określenia warunków ich świadczenia w odrębnych **Regulaminach** lub/i Warunkach technicznych.
5. **Abonent** nie ma prawa udostępniać **Usługi** osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie **Usługi** – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać **Usługi** poza **Lokal Abonenta** bez zgody **Operatora** wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
6. **Abonent** nie ma prawa, bez pisemnej zgody **Operatora,** podłączać do **Zakończenia sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** większej, niż określonej w **Umowie,** ilości **Terminali** abonenckich.
7. **Operator** świadczy **Usługi** siedem dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę z wyjątkiem przerw technicznych i konserwacji, które nie mogą stanowić więcej niż 5% czasu pracy **Sieci** w trakcie poszczególnego **Okresu rozliczeniowego**.
8. **Operator** oświadcza, iż odpowiada za jakość doprowadzonego sygnału do **Zakończenia Sieci** zainstalowanego przez **Operatora**.
9. **Operator** świadczy **Usługi,** przez cały okres obowiązywania **Umowy,** z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa UKE. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez **Operatora** na jego stronie internetowej. Ponadto **Usługi** są świadczone zgodnie z parametrami danej **Usługi** lub/i wybranego przez **Abonenta** planu taryfowego lub/i wedle minimalnych transferów od i do **Terminala**, określonych i gwarantowanych w **Regulaminie, Umowie** i **Cenniku.**

§11.

Usługa telewizji światłowodowej:

1. **Operator** świadczy usługę telewizji światłowodowej, zwanej dalej **Usługą telewizyjną,** zapewniającą dostęp do **Serwisów** szczegółowo zakreślonych w **Pakiecie** na jaki zawarta została **Umowa** i jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę **Serwisów.**
3. W przypadku **Usługi Telewizji** umowa zawierana jest pomiędzy **Operatorem, Abonentem**
4. **Operator** ponosi też wobec **Abonenta** odpowiedzialność za zgodne z Umową świadczenie **Usługi telewizji**.
5. W ramach wybranego przez **Abonenta** Pakietu programowego dostarczane są programy gwarantowane, których reemisję **Operator** zobowiązany jest zapewnić przez cały czas trwania Umowy, oraz programy niegwarantowane, wyraźnie oznaczone w Ofercie programowej, które w trakcie trwania Umowy mogą być usuwane lub zastępowane innymi programami. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w pakietach programowych wynikające ze zmian lub zakończenia emisji programów na skutek działań podmiotów trzecich.
6. Czasowy dostęp do **Serwisów** nie objętych wykupionym **Pakietem** ma charakter testu technicznego lub/i promocji.
7. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie **Serwisów,** o których mowa w **ust. 5** niniejszego paragrafu nie wymaga zmiany **Umowy**, ani uprzedniego powiadomienia o tym **Abonenta** i nie uprawnia **Abonenta** do rozwiązania **Umowy.**
8. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczanie lub/i prawidłowość dostarczonych informacji zawartych w treści **EPG** lub/i teletekście.
9. **Abonent** uprawniony jest do korzystania z **Usługi** telewizji światłowodowej 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 lub ograniczonej – grupy osób, chyba że **Umowa** stanowi inaczej.
10. Jeżeli przepisy prawa lub/i inne regulacje nie stanowią inaczej **Abonent** może kopiować **Serwisy** w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. **Abonent** cyfrowej telewizji światłowodowej nie ma prawa do kopiowania **Serwisów** w całości lub ich części za pomocą innych urządzeń niż **Terminal telewizyjny – Dekoder.** Zasady korzystania z **Dekodera Operator** może zakreślić odrębnym Regulaminem.
11. **Operator** z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych, do których zalicza się między innymi utratę uprawnień do reemisji **Serwisu(ów),** zaprzestanie nadawania **Serwisu(ów)** przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, może dokonać zmiany w **Ofercie.** Do zmiany **Oferty** stosuje się postanowienia **§16 Regulaminu**.
12. **Operator** w ramach usługi cyfrowej telewizji światłowodowej może świadczyć **usługi dodatkowe** jako dodatkowe **Pakiety** lub/i **Usługi interaktywne** lub/i inne usługi świadczone z wykorzystaniem urządzeń cyfrowej telewizji światłowodowej w tym **Multiroom.**
13. Dostęp do **Usług,** o których mowa w **ust. 13** niniejszego paragrafu może być zabezpieczony hasłem **PIN,** zaś w przypadku usługi **MultiRoom** lub/i **Usług interaktywnych, Operator** może, w każdym czasie, uzależnić jej świadczenie od podłączenia **Sprzętu Operatora** do sieci **Internet,** na co **Abonent** wyraża zgodę.
14. W celu odblokowania dostępu do **Usług dodatkowych** należy użyć hasła **PIN**. Hasło **PIN** generowane jest losowo przez **Operatora** i udostępnione **Abonentowi** w dacie **Aktywacji Usługi**.
15. O ile **Operatora** wyrazi zgodę, **Abonent** może wyłączyć hasło **PIN**, w wyniku czego operacje dokonywane poprzez **Dekoder**, które wymagają potwierdzenia hasłem **PIN,** będzie można zrealizować bez konieczności jego wprowadzenia. **Abonent** może w dowolnej chwili przywrócić zabezpieczenie operacji hasłem **PIN** lub/i zmienić hasło **PIN.**
16. Dostępne w ramach usługi cyfrowej telewizji światłowodowej **Serwisy, Pakiety** lub/i **Usługi Interaktywne** mogą zawierać treści nie przeznaczone dla osób małoletnich lub dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści **Abonent** zobowiązany jest do nie wyłączania hasła **PIN.**
17. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za:
   a. nieuprawnione użycie hasła **PIN,** będące skutkiem umyślnego bądź nieumyślnego udostępnienia przez **Abonenta** hasła **PIN** osobom trzecim,
   b. niezabezpieczenie przez **Abonenta** dostępu do treści nie przeznaczonych dla osób małoletnich lub osób, które sobie tego nie życzą poprzez wyłączenie hasła **PIN.**

§12.

Usługi Interaktywne:

1. **Operator** w ramach **Usługi** cyfrowej telewizji światłowodowej lub/i **Usługi** dostępu do sieci Internet może, przy pomocy **Dekodera** lub/i innego urządzenia, odpłatnie lub nieodpłatnie świadczyć **Usługi interaktywne.**
2. **Usługi interaktywne** dostępne są na zasadach opisanych w niniejszym **Regulaminie** oraz w Menu **Dekodera.** W przypadku wykorzystania przez **Operatora** do świadczenia **Usług interaktywnych** innego urządzenia niż **Dekoder** zasady dostępu do **Usług interaktywnych** zakreślone zostaną w odrębnym regulaminie.
3. W przypadku **Usług interaktywnych** będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, niniejszy **Regulamin** jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2017 r., poz. 1219 z późń. zm.).
4. W ramach **Usług interaktywnych Operator** między innymi oferuje usługę video na żądanie – **VOD** polegającą na umożliwieniu **Abonentowi** dostępu do aktualizowanych cyklicznie filmów lub/i audycji lub/i utworów muzycznych stanowiących bazę **VOD/MOOD.** Filmy lub/i audycje lub/i utwory muzyczne są udostępniane pojedynczo lub w ramach określonych **Pakietów.**
5. **Operator** przed udostępnieniem **Abonentowi** płatnych **Usług interaktywnych** z bazy **VOD** podaje dla każdej pozycji warunki dostępności określając:
   a. czas w jakim dana pozycja będzie udostępniona od momentu zamówienia,
   b. czas przez jaki będzie dostępna i ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,
   c. miejsce w **Dekoderze** wymagane do składowania wybranej pozycji,
   d. wysokość **Opłaty dodatkowej** za zamawianą **Usługę interaktywną.**
6. Momentem naliczenia **Opłaty dodatkowej** za zamówioną **Usługę interaktywną** jest rozpoczęcie jej odtwarzania potwierdzone hasłem **PIN. Abonent** dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki dostępności i zapisy niniejszego **Regulaminu.**
7. **Operator** nie zwraca opłaty ani jej części za materiały, których odtwarzanie zostało rozpoczęte przez **Abonenta** a nie dokończone z przyczyn leżących po stronie **Abonenta.**
8. **Opłata** z tytułu skorzystania z płatnych jednorazowo **Usług interaktywnych** uwzględniona zostanie w **Fakturze** wystawionej po zakończeniu **Okresu Rozliczeniowego,** w którym **Abonent** korzystał z płatnych **Usług interaktywnych.**
9. Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej, w celu kontroli kosztów zamówionych **Usług Interaktywnych, Operator** w dacie **Aktywacji Usługi** udostępni **Abonentowi** dostęp do **Bilingu.**
10. **Biling** zawiera informację o zrealizowanych płatnych **Usługach interaktywnych,** z podaniem rodzaju **Usługi interaktywnej,** daty oraz godziny pierwszego rozpoczęcia odtwarzania, oraz wysokości opłaty za zamówioną **Usługę interaktywną.**
11. **Operator** może wprowadzić **Limit należności,** dla poszczególnych **Usług interaktywnych** z osobna, w wysokości zakreślonej w **Cenniku.**
12. **Abonentowi** przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania płatnych **Usług interaktywnych** - **Limity należności,** zakres i rodzaje **Limitów należności** zakreśla **Cennik** dla poszczególnych **Usług interaktywnych** z osobna.
13. **Operator** może udostępnić płatność za **Usługi Interaktywne** z dołu, do wysokości **Limitu należności,** dla **Abonentów** mających zawarte **Umowy** z **Operatorem** w zakresie świadczenia innych **Usług.** Termin płatności upływa **10 dnia** następnego **Okresu Rozliczeniowego. Operator** zastrzega sobie prawo do zablokowania możliwości korzystania z płatnych dodatkowo **Usług interaktywnych** do czasu uregulowania zaległości w opłatach za poprzednie **Okresy rozliczeniowe** według zasad przewidzianych **Regulaminem.**
14. **Operator** zastrzega sobie prawo do wycofania lub modyfikacji istniejących **Usług interaktywnych** ze względów natury prawnej lub technicznej, w tym:
   a. ochrony prywatności lub danych **Abonenta,**
   b. innych prawnych względów związanych z zawartością lub sposobem działania danych **Usług interaktywnych,**
   c. trudności technicznych związanych ze świadczeniem **Usług interaktywnych.**

§13.

Usługa stacjonarnego dostępu do sieci Internet:

1. **Operator** świadczy usługę stacjonarnego dostępu do sieci **Internet,** zwanej dalej **Usługą Internetową**, o parametrach transmisyjnych zgodnych z **Pakietem** zakreślonym w **Umowie.**
2. Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej, **Operator,** w ramach posiadanych możliwości technicznych, może udostępnić **Abonentowi** dostęp do własnych serwerów, o zakreślonej **Umową** powierzchni dyskowej przeznaczonej do wykorzystania przez **Abonenta,** w tym do serwera poczty elektronicznej lub/i serwera www, przyznać **Abonentowi** konto pocztowe lub/i udostępnić miejsce na serwerze www do publikacji strony internetowej **Abonenta.**
3. **Operator** zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, w granicach normalnego ryzyka, do zapewnienia poufności i ochrony danych osobowych **Abonenta**, zachowania tajemnicy korespondencji oraz zapewnienia bezpieczeństwa w **Sieci Operatora,** w tym do zabezpieczenia serwerów przed dostępem osób nieupoważnionych.
4. **Operator** może zastosować na swoich serwerach:
   a. oprogramowanie pozwalające na odrzucanie wiadomości pocztowych zawierających wirusy lub robaki internetowe lub usuwanie z wiadomości pocztowych załączników je zawierających,
   b. oprogramowanie odrzucające wiadomości pocztowe uznane przez wiarygodne serwery RBL [Realtime Blackhole List] jako spam. Jeżeli wiarygodne serwery RBL zakwalifikują wiadomość pocztową jako spam, **Abonent** nie ma prawa dochodzić w stosunku do **Operatora** żadnych roszczeń z tytułu nieotrzymania takiej wiadomości.
5. Jeżeli **Abonentowi** do komunikacji z serwerami **Operatora** przyznano hasła jednorazowe **Operator** zaleca ich zmianę podczas pierwszego logowania.
6. **Operator** zaleca by **Abonent** we własnym zakresie i na własne ryzyko dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego **Terminala** przed generowanymi w sieci Internet zagrożeniami, takimi jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania, stałej jego aktualizacji, okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci **Terminala**, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich posiadanych danych lub uzyskanych z sieci Internet lub innych źródeł.
7. **Operator** nie dostarcza żadnego systemu bezpieczeństwa do **Terminala** (komputera) **Abonenta** i nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie systemu bezpieczeństwa w **Terminalu Abonenta. Abonent** nie będzie dochodzić od **Operatora** żadnych roszczeń odszkodowawczych (w tym regresowych) związanych z naruszeniem systemu bezpieczeństwa w **Terminalu Abonenta**.
8. **Operator** nie sprawuje kontroli nad treścią informacji, zawartością danych lub oprogramowania udostępnionego lub przesyłanego w sieci Internet, z wyłączeniem kontroli przewidzianej niniejszym **Regulaminem** lub przepisami prawa obowiązującymi na terenie RP. W związku z tym **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za treści i przydatność: informacji, zawartość danych lub oprogramowania, ściąganych, publikowanych, rozpowszechnianych, przesyłanych, przechowywanych lub używanych przez **Abonenta.**
9. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za:
   a. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi poczty elektronicznej lub publikacji danych na stronie www **Abonenta,** będących następstwem przekroczenia przez **Abonenta** przyznanej powierzchni dyskowej na serwerach **Operatora,**
   b. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez **Abonenta** za pośrednictwem sieci Internet u innych podmiotów niż **Operator,**
   c. płatności dokonywane przez **Abonenta** za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
   d. jakiekolwiek szkody poniesione przez **Abonentów,** niebędących **Konsumentami,** w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu **Usług Internetowych,**
   e. nieprawidłowe funkcjonowanie **Terminala,** utratę danych lub uszkodzenia **Terminala,** między innymi wynikające z instalacji wyposażenia **Terminala** lub/i oprogramowania, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy **Operatora.**
10. Dostęp do strony www **Abonenta,** umieszczonej na serwerze **Operatora,** w ramach aktywnej **Usługi Internetowej** realizowany jest z prędkością nie mniejszą niż 256 kb/s.
11. W dniu rozwiązania **Umowy, Operator** zaprzestanie świadczenia **Usług Internetowych,** zaś wszelkie dane **Abonenta** składowane na serwerach **Operatora,** w tym konto pocztowe lub/i strona www **Abonenta** zostaną usunięte.
12. **Abonent** zobowiązany jest do korzystania z **Usług Internetowych** zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami **Umowy** lub/i **Regulaminu,** zarówno w stosunku do **Operatora** jak i osób trzecich.
13. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
   a. umyślne lub nieumyślne rozpowszechnianie **Spamu** lub/i wirusów lub/i robaków internetowych lub/i podejmowanie innych działań mogących powodować zakłócenia w pracy **Sieci** lub/i użytkowników **Sieci** lub/i sieci Internet bądź innych działań uniemożliwiających udostępnianie przez **Operatora Usług Internetowych,**
   b. naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
   c. rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np.: o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich,
   d. prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamywaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
   e. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
   f. przesyłanie niezamówionej informacji handlowej.
14. W sytuacji szczególnej, o której mowa w **ust. 13 pkt a.** niniejszego paragrafu, **Operator** może niezwłocznie zawiesić świadczenie **Usługi Internetowej,** a następnie wezwać **Abonenta** do zaprzestania powyższych działań. W przypadku niezastosowania się przez **Abonenta** do wezwania, **Operator** uprawniony będzie do rozwiązania **Umowy** zgodnie z jej postanowieniami.
15. **Operator,** w ramach posiadanych możliwości technicznych może, w obrębie **Lokalu** i w każdym czasie trwania **Umowy,** umożliwić **Abonentom** bezprzewodowy dostęp do sieci Internet w oparciu o **Terminal Internetowy** z interfejsem WiFi.
16. **Operator** informuje, że **Terminal Internetowy** z interfejsem WiFi pracuje w paśmie zwolnionym od zezwoleń, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe: piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne urządzania wykorzystujące fale elektromagnetyczne. Oznacza to, że parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym, na co **Abonent** wyraża zgodę. W związku z tym **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za utraty połączenia, straty pakietów, obniżenia przepustowości i inne utrudnienia związane z działaniem **Terminala** podłączonego do **Terminala Internetowego** z interfejsem WiFi, z wykorzystaniem połączenia bezprzewodowego.
17. **Abonent,** planujący korzystanie z bezprzewodowego dostępu do sieci Internet w oparciu o **Terminal Internetowy** z portem **WiFi** zobowiązany jest do sprawdzenia czy posiadany **Terminal** zgodny jest z standardem IEEE 802.11 g/n lub do zainstalowania w **Terminalu** odpowiedniej karty z interfejsem WiFi, zgodnej z standardem IEEE 802.11 g/n. Do **Terminala** lub karty z interfejsem WiFi postanowienia **§9 Regulaminu** stosuje się odpowiednio.
18. **Abonent** jest zobowiązany do niewyłączania autoryzacji połączenia bezprzewodowego oraz nieudostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych, zawartych w **Protokole Aktywacji.** Udostępnienie danych, w jakiejkolwiek formie, o których mowa w zdaniu pierwszym lub wyłączenie autoryzacji może być traktowane przez **Operatora** jako udostępnianie **Usług Internetowych** osobom trzecim, zaś **Abonent** ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki będące następstwem tego udostępnienia.
19. W ramach usługi stacjonarnego dostępu do sieci internet prędkość internetu wskazana w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo w Regulaminie Promocji (prędkość deklarowana) jest prędkością

REGULAMIN
świadczenia usług telekomunikacyjnych przez „ProIP sp. z o.o.”

maksymalną pobierania/wysyłania danych, chyba że coś innego wynika z wyżej wskazanych dokumentów.

20. Maksymalna prędkość pobierania/wysyłania mierzona jest od routera brzegowego, uwzględnia także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego. Jest to prędkość, której **Abonent** może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym. Faktycznie dostępna dla **Abonenta** w danym momencie prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez **Abonenta** pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia **Sieci** w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych **Abonentów** lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych **Urządzeń** (w szczególności routera), korzystania z **Usługi** na kilku **Urządzeniach** jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na **Urządzeniu** aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Sprzętu).

21. Zwykle dostępna prędkość pobierania oraz wysyłania danych to prędkość, której **Abonent** może oczekiwać na poziomie 3/4 prędkości maksymalnej przez 50 % doby, chyba, że **Umowa** albo **Regulamin Promocji** stanowi inaczej.

22. Prędkość minimalna pobierania oraz wysyłania danych to prędkość, którą **Operator** zobowiązuje się dostarczać **Abonentowi** w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu **Usług**), równa 1/4 prędkości maksymalnej.

23. **Usługa** dostępu do sieci internet umożliwia **Abonentowi** uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. **Operator** nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia **Umowy** (w tym **Regulaminu** oraz **Cennika**) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.

24. **Operator** nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego **Urządzenia** osobno):

- **a.** usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- **b.** przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- **c.** oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- **d.** oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- **e.** oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- **f.** rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- **g.** gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

25. **Operator** gwarantuje, że parametry **Usługi** obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.

26. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 25.

27. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień **Umowy** (w tym **Regulaminu** oraz **Cennika**), w szczególności ust. 29-30 poniżej, **Operator** traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

28. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu **Operator** usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. **Operator** dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

29. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

- **a.** zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
- **b.** utrzymać integralność i bezpieczeństwo **Sieci**, **Usług** oraz **Urządzeń**,
- **c.** zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia **Sieci**, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

30. Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej **Usługi**, w szczególności wydłużenie opóźnienia, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

31. Na zasadach określonych w przepisach prawa **Operator** może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. **Usługi** te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość **Usługi** dostępu do Internetu.

32. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 21-23 ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Abonentem.

33. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 21-23 Abonentowi przysługują środki opisane w § 23 i § 27 ust. 3 i 3a.

§14.

Usługa telefonii stacjonarnej VoIP:

1. **Operator** świadczy **Usługę** telefonii, w tym **telefonii stacjonarnej VoIP**, zwane dalej **Usługami telefonicznymi,** zgodnie z **Planem taryfowym** zakreślonym **Umową** i na warunkach przewidzianych w **Umowie** oraz niniejszym **Regulaminie,** w zasięgu **Sieci** i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

2. **Operator** w ramach **Umowy** świadczy:

- **a.** usługi połączeń w ruchu automatycznym polegające na zapewnieniu **Abonentowi** możliwości odbioru oraz realizacji połączeń głosowych z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych, przy pomocy podłączonego do Internetu za pośrednictwem **Sprzętu Operatora** (Terminala internetowego) aparatu telefonicznego lub usługi VPN,
- **b.** usługi dodatkowe oraz inne usługi określone w **Cenniku,** a także usługi świadczone przez inne podmioty, do których **Abonenci** mają dostęp na mocy umów zawartych pomiędzy **Operatorem** a tymi podmiotami.

3. W celu identyfikacji **Abonenta,** w **Sieci** lub w sieciach innych operatorów, **Operator** przydziela **Abonentowi** telefoniczny **Numer abonencki** w użytkowanie/użyczenie na czas trwania umowy.

4. **Numer abonencki** może być zmieniony odpłatnie, zgodnie z **Cennikiem,** na życzenie **Abonenta,** gdy jest to technicznie możliwe.

5. **Abonent** może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego numeru jeżeli wykaże, że korzystanie z nadanego numeru jest uciążliwe.

6. **Operator** z ważnych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych może zmienić przydzielony **Abonentowi** telefoniczny **Numer abonencki**, zgodnie z obowiązującymi przepisami, informując pisemnie **Abonenta** o planowanej zmianie co najmniej z 90 dniowym wyprzedzeniem.

7. Jeżeli **Umowa** lub/i **Oferta** nie stanowi inaczej:

- **a.** z uwagi na brak możliwości ustalenia lokalizacji **Abonenta,** poza infrastrukturą **Operatora,** zestawienie połączenia z numerami alarmowymi może być niezrealizowane na co **Abonent** wyraża zgodę.
- **b.** **Usłudze telefonicznej** nie jest gwarantowane przekazywanie identyfikacji telefonicznego **Numeru abonenckiego** do innych sieci zagranicznych.

8. W celu zapewnienia ochrony interesów **Abonenta** oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych **Operator** stosuje metodę ich kontroli tj.: **Poziomy blokady połączeń,** na które **Abonent** wyraża zgodę.

9. **Operator** zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia **Umowy** lub w trakcie jej wykonywania **Limitu wartości połączeń** za świadczone **Usługi telefoniczne** w tym **Połączenia płatne.**

10. **Operator** informuje, iż ze względu na uwarunkowania techniczne nie jest możliwe bieżące monitorowanie stanu zrealizowanych połączeń, w tym kontroli **Limitu wartości blokady połączeń** w trakcie zestawionego połączenia na co **Abonent** wyraża zgodę.

11. W przypadku przekroczenia **Limitu wartości połączeń**, o którym mowa w **ust. 9 niniejszego paragrafu Operator** informuje o tym **Abonenta** i wzywa do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone **Usługi telefoniczne.**

12. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa **w ust. 9** niniejszego paragrafu o więcej niż 10% jego ustalonej wysokości, do czasu zapłacenia przez **Abonenta** zaliczki, o której mowa w **ust. 11** niniejszego paragrafu, **Operator** zastrzega sobie prawo do zawieszenia **Abonentowi** możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących.

13. **Abonentowi** przysługuje prawo, w każdym czasie, do złożenia wniosku o zmianę ograniczenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących lub przychodzących – **Poziomy blokady połączeń** lub/i zmianę **Limitu wartości blokady połączeń.**

14. Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej, w celu kontroli wykonywanych połączeń, **Operator** w dacie **Aktywacji Usługi** umożliwi **Abonentowi** dostęp do **Bilingu,**

15. **Biling** zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto.

16. Zasady naliczania opłat za wykonane **Usługi Telefoniczne** lub/i **Połączenia płatne** lub/i rozliczanie przyznanych minut w abonamencie, zakres i rodzaje **Poziomów blokady połączeń** zakreśla **Cennik** dla poszczególnych **Planów taryfowych** z osobna.

17. O ile **Umowa** nie stanowią inaczej z zastrzeżeniem **ust. 19** niniejszego paragrafu, naliczanie opłat za wykonane **Usługi Telefoniczne** lub/i **Połączenia płatne,** zgodnie z **Taryfikacją szczegółową,** następuję w następnym **Okresie rozliczeniowym,** po **Okresie rozliczeniowym**, w którym **Operator** zrealizował **Usługi Telefoniczne** lub/i **Połączenia płatne** na rzecz **Abonenta.** Opłaty, o których mowa w niniejszym ustępie płatne są niezależnie od **Abonamentu.**

18. **Operator** z ważnych przyczyn, związanych z rozliczeniami międzyoperatorskimi, może przesunąć część rozliczeń za zrealizowane **Usługi Telefoniczne** lub/i **Połączenia płatne** na kolejny **Okres Rozliczeniowy**, po okresie, w którym **Operator** dokonać miał ich naliczenia, na co **Abonent** wyraża zgodzę.

19. Na pisemny wniosek **Abonenta, Operator** odpłatnie dostarczy, w terminie do 30 dni od daty otrzymania wniosku, pisemną **Taryfikację szczegółową** z ostatnich 12 **Okresów rozliczeniowych**, poprzedzających **Okres rozliczeniowy,** w którym wpłynął wniosek do **Operatora.** Za pisemne dostarczanie **Taryfikacji szczegółowej Operator** pobiera **Opłatę jednorazową** zgodnie z **Cennikiem,** oddzielnie za każdy **Okres rozliczeniowy**.

20. Do **Terminala abonenckiego,** użytego przez **Abonenta** w celu korzystania z **Usługi telefonicznej** postanowienia **§9 Regulaminu** stosuje się odpowiednio.

21. Jeżeli **Umowa** nie stanowi inaczej, **Abonent:**

- **a.** do **Sprzętu Operatora** może podłączyć tylko jeden **Terminal Abonencki,** nie będący urządzaniem technicznym umożliwiającym komutację lub/i kierowanie połączeń lub/i podłączenie większej ilości **Terminali,**
- **b.** nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do **Sieci Operatora** i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w tym **Abonent** nie może kierować do **Sieci Operatora** ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez pisemnej zgody **Operatora**,
- **c.** nie może przeprowadzać jakichkolwiek działań mogących uszkodzić lub zakłócić działanie lub funkcjonowanie jakichkolwiek sieci telekomunikacyjnych,
- **d.** nie może używać urządzeń lub/i oprogramowania zamieniających ruch i skutkujących ominięciem jakichkolwiek rozliczeń,
- **e.** zobowiązuje się do nie korzystania z mechanizmów mających na celu ominięcie połączeń przekazu głosu i danych, takich jak automaty pozwalające na dokonywanie połączeń głosowych, przekazywanie danych lub przekazywanie połączeń czy też mechanizmów generujących sztuczny ruch.

22. W sytuacji naruszenia przez Abonenta **ust. 21** niniejszego paragrafu, **Operator** może niezwłocznie zawiesić świadczenie **Usług telefonicznych**, a następnie wezwać **Abonenta** do zaprzestania powyższych działań. W przypadku niezastosowania się przez **Abonenta** do wezwania, **Operator** uprawniony będzie do rozwiązania **Umowy** zgodnie z jej postanowieniami**.**

§15.

Usługi mobilne GSM:

Do świadczenia usług mobilnych GSM, postanowienia §14 ust. 1 – 22 lub/i §13 ust. 1 – 33 stosuje się odpowiednio, z uwzględnieniem postanowień zakreślonych niniejszym paragrafem: W przypadku usług mobilnych przez **Sieć** rozumie się sieć **Operatora Macierzystego,** dysponującego odpowiednią infrastrukturą telekomunikacyjną do świadczenia **usług mobilnych GSM,** udostępnioną **Operatorowi** do świadczenia **usług mobilnych GSM** na rzecz **Abonenta**.

1. W ramach **usług mobilnych GSM, Operator** świadczy usługi: telefonii ruchomej GSM, usługi dostępu do sieci Internet oraz transmisji danych zwane dalej **Usługami telefonicznymi** lub **mobilnymi usługami GSM,** zgodnie z planem taryfowym zakreślonym **Umową.**

2. W celu identyfikacji **Abonenta** i świadczenia **usług mobilnych GSM, Operator** w dacie aktywacji usługi udostępni **Abonentowi Kartę SIM (USIM),** będącą **Sprzętem Operatora** i przypisze **karcie SIM/USIM** telefoniczny **Numer abonencki.**

3. **Operator** z ważnych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych może zmienić **Operatora Macierzystego,** zgodnie z obowiązującymi przepisami, informując pisemnie **Abonenta** o planowanej zmianie co najmniej z 90 dniowym wyprzedzeniem. Jeżeli zmiana **Operatora Macierzystego** wymaga zmiany **Karty SIM/USIM, Operator** w terminie do 14. dni przed planowaną datą zmiany **Operatora Macierzystego** bezpłatnie dostarczy **Abonentowi** właściwą **Kartę SIM/USIM.**

4. Standardowo dostarczona **Abonentowi karta SIM/USIM** nie jest zabezpieczona **kodem PIN, Abonent** w dacie aktywacji usługi powinien nadać indywidualny **kod PIN,** używając w tym celu jednorazowego **kodu PIN** dostarczonego przez **Operatora.** Zaniechanie przez **Abonenta** czynności, o których mowa w zdaniu pierwszym, może skutkować nadużyciami, za które wyłączną odpowiedzialność ponosi **Abonent.**

5. **Abonent** zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować **Operatora** o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób **Karty SIM/USIM** dzwoniąc pod numer wskazany w **Umowie.** W sytuacji, o której mowa w zdaniu pierwszym postanowienia **§8 Regulaminu** stosuje się odpowiednio.

6. Niezależnie od postanowień **§14 ust. 22 Regulaminu**, **Abonent** zobowiązany jest do powstrzymania się od **klonowania karty** lub/i ustanawiania, instalowania jak też wykorzystywania Bramek GSM (rodzaj urządzenia telekomunikacyjnego, umożliwiającego przekierowanie ruchu między sieciami) oraz powstrzymania się od podejmowania jakichkolwiek działań zmierzających do korzystania z nich.

7. Podczas aktywacji dla usług głosowych standardowo usługi dostępu do sieci Internet i transmisji danych oraz usługi w Roamingu są zablokowane. W celu ich odblokowania **Abonent** zobowiązany jest złożyć odpowiednią dyspozycję u **Operatora.**

8. W sytuacji szczególnej, o której mowa w **ust. 7** niniejszego paragrafu **Operator** może niezwłocznie zawiesić świadczenie **Usługi Internetowej,** a następnie wezwać **Abonenta** do zaprzestania powyższych działań. W przypadku niezastosowania się przez **Abonenta** do wezwania, **Operator** uprawniony będzie do rozwiązania **Umowy** zgodnie z jej postanowieniami**.**

9. W ramach usług mobilnych GSM w zakresie dostępu do sieci Internet prędkość internetu wskazana w **Umowie** o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo w **Regulaminie Promocji** jest prędkością szacunkową maksymalną pobierania/wysyłania danych, chyba że coś innego wynika z wyżej wskazanych dokumentów.

10. W ramach usług mobilnych GSM w zakresie dostępu do sieci Internet prędkość internetu wskazana w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo w Regulaminie Promocji (prędkość deklarowana) jest prędkością szacunkową maksymalną pobierania/wysyłania danych, chyba że coś innego wynika z wyżej wskazanych dokumentów.

11. Faktycznie dostępna dla **Abonenta** w danym momencie prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: technologii przesyłu danych z której korzysta **Abonent**, aktualne obciążenie stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału od stacji nadawczej, stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych **Abonentów** lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych urządzeń **Abonenta**, warunków atmosferycznych, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na urządzeniu **Abonenta** aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall). W związku z powyższym w wielu sytuacjach osiągnięcie szacunkowej prędkości może nie być możliwe.

12. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu a wykonaniem opisanym w ust. 10 **Abonentowi** przysługują środki opisane w § 23 i § 27 ust. 3 i 3a.

§ 16.

Zmiana Oferty, Cennika, Regulaminu lub Umowy:

1. W trakcie obowiązywania **Umowy, Operator** z ważnych przyczyn, o charakterze organizacyjnym, ekonomicznym, technicznym lub prawnym, może dokonywać zmian **Oferty,** polegających w szczególności na zmianie ilości lub/i zamianie lub/i wyłączenia **Serwisu(ów)** w ramach **Pakietu,** lub/i dokonać zmian **Cennika, Regulaminu** lub **Umowy**.

2. Zmiana **Oferty, Cennika, Regulaminu** lub **Umowy** nie powoduje konieczności podpisywania przez **Abonenta** nowej **Umowy** ani **Aneksów** do niej.

3. Z zastrzeżeniem zmian **Umowy** dokonanej na wniosek **Abonenta**, **Operator** zobowiązany jest do powiadomienia **Abonenta** o każdej zmianie **Oferty, Cennika, Umowy** lub/i **Regulaminu** na piśmie, chyba że **Abonent** złoży żądanie opisane w **ust. 5** niniejszego paragrafu**,** a także poprzez publikację zmian w **Serwisie WWW**, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Przez powiadomienie pisemne rozumie się doręczenie **Abonentowi** stosownego pisma informacyjnego.

4. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji **Prezesa UKE.**

5. Na żądanie **Abonenta, Operator** dostarczy treść każdej proponowanej zmiany **Oferty, Cennika, Regulaminu** lub **Umowy** drogą elektroniczną na wskazany przez **Abonenta** w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

6. **Abonent,** nie później niż przed datą wprowadzenia zmian w **Ofercie, Umowie, Regulaminie** lub **Cenniku** (lub upływu jednego miesiąca od powiadomienia, w formie pisemnej, w przypadku nieplanowanych zmian **Oferty**) może doręczyć **Operatorowi** pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu **Umowy** z powodu braku akceptacji zmian **Oferty, Umowy**, **Regulaminu** lub **Cennika,** ze skutkiem na ostatni dzień **Okresu Rozliczeniowego,** poprzedzającego **Okres Rozliczeniowy,** od którego obowiązują wprowadzone zmiany. Brak pisemnego oświadczenia **Abonenta** w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

7. **Oświadczenia** złożone po terminie określonym w **ust. 6** niniejszego paragrafu, traktowane będą jak rozwiązanie **Umowy** zgodnie z **§24 Regulaminu.**

8. W zakresie dotyczącym zmian **Oferty, Umowy** lub **Regulaminu,** w przypadku wypowiedzenia **Umowy** przez **Abonenta** w związku ze skorzystaniem przez **Abonenta** z uprawnienia, o którym mowa w **ust. 6** niniejszego paragrafu przed upływem terminu ustalonego w **Umowie, Operatorowi** nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, w tym zwrot **Ulgi.**

9. W zakresie dotyczącym zmian **Cennika, Operatorowi** nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, w tym zwrot **Ulgi,** w przypadku podwyższenia cen.

10. Zapisów **ust. 8** oraz **ust. 9** niniejszego paragrafu nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w **ust. 1** niniejszego paragrafu następuje na skutek zmian przepisów prawa, decyzji **Prezesa UKE** lub usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

11. Zmianą **Oferty** nie jest wprowadzenie nowych **Pakietów** lub/i **Planów taryfowych** lub/i **Usług.**

§17.

Promocje:

1. **Operator** ma prawo do organizowania, w ustalonych przez siebie terminach i miejscach, promocji. Szczegółowe warunki promocji **Operator** określa w odrębnych regulaminach - **Regulaminach promocji.**

2. **Operatorowi** przysługuje prawo odmowy zawarcia **Umowy** w ramach promocji, jeżeli **Zamawiający** albo jego współlokator lub lokator, w okresie od pierwszego dnia ogłoszenia promocji do ostatniego dnia jej trwania, rozwiązał dotychczas obowiązującą **Umowę** z **Operatorem**.

3. W celu promocji lub/i przeprowadzenia testu popularności serwisu lub/i zwiększania prędkości dostępu do sieci Internet lub/i zwiększenia limitu przesyłania danych lub/i udostępnienia innych usług, **Operator** może, bez dodatkowej **Opłaty,** udostępnić **Abonentom** taki **Serwis** lub/i **Serwis FTA** lub/i zwiększyć prędkość dostępu do sieci Internet lub/i zwiększyć limit przesłanych danych lub/i udostępnić dodatkową usługę na ustalony przez siebie czas oznaczony. W takiej sytuacji, udostępnienie oraz usunięcie **Serwisu** lub/i **Serwis FTA** lub/i przywrócenie prędkości dostępu do sieci Internet lub/i przywrócenie limitu przesłanych danych

REGULAMIN
świadczenia usług telekomunikacyjnych przez „ProIP sp. z o.o.”

lub/i zablokowanie dodatkowo udostępnionej usługi nie stanowi zmiany **Oferty,** postanowienia **§16 Regulaminu** nie mają zastosowania.

§18.

Zmiana zakresu Umowy z inicjatywy Abonenta:

1. Jeżeli **Abonent** nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz **Operatora, Operator** z zastrzeżeniem postanowień **ust. 2** niniejszego paragrafu**,** umożliwia **Abonentowi** zmianę zakresu **Umowy**, w tym: okresu na jaki została zawarta Umowa, **Pakietu** lub/i **Planu taryfowego** świadczonego **Abonentowi** w ramach **Usługi** na inny **Pakiet** lub/i **Plan taryfowy** dostępny w **Sieci** i będący w zakresie istniejących możliwości technicznych, organizacyjnych, ekonomicznych i prawnych **Operatora** począwszy od następnego **Okresu rozliczeniowego,** chyba że **Abonent** wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia usług przed rozpoczęciem następnego **Okresu rozliczeniowego.**
2. Jeżeli **Regulamin promocji** nie stanowi inaczej, do zmiany **Umowy** zawartej na czas oznaczony – w ramach promocji - postanowienia **ust. 1** niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, przy czym o ile co innego nie wynika z **Regulaminu promocji** dopuszczalne jest jedynie rozszerzenie zakresu świadczonych **Usług,** z zastrzeżeniem, że tak zmieniona **Umowa** uważana jest za zawartą na czas oznaczony wskazany w **Umowie**, liczony od dnia rozpoczęcia świadczenia nowego zakresu **Usług.**
3. Jeżeli rozszerzenie zakresu **Umowy** wymaga wykonania przez **Operatora** dodatkowych czynności lub/i instalacji np.: **zakończenia Sieci** lub/i **przekazania Sprzętu Operatora**, **Aktywacja Usług(i)** nastąpi w terminie do **30 dni** od daty zmiany zakresu **Umowy.**
4. Jeżeli rezygnacja z niektórych **Usług** wymaga zwrotu lub/i wymiany **Sprzętu Operatora, Operator** ma prawo pobierać **Opłaty abonamentowe** za bezumowne korzystanie z **Usług,** w wysokości zakreślonej w **Cenniku,** do dnia, w którym **Abonent** zwrócił **Sprzęt Operatora.**
5. **Operator** umożliwia **Abonentowi** zmianę warunków **Umowy** również za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub **Sprzętu Operatora.**
6. **Operator** potwierdza pisemnie **Abonentowi** fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków **Umowy** oraz jego zakresie i terminie wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z **Abonentem** jednakże nie później niż w terminie do **30 dni** od złożenia oświadczenia lub informuje go o braku możliwości dokonania zmiany **Umowy. Abonent** informowany jest o powyższym na piśmie, chyba że zażądał aby informacje te dostarczać mu drogą elektroniczną, na wskazany przez **Abonenta** adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
7. **Abonent,** który dokonał zmian **Umowy** w trybie, o którym mowa w **ust. 5** niniejszego paragrafu, może odstąpić od dokonanych zmian, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie do 14 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia zmian. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
8. W razie braku potwierdzenia **Abonentowi** faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków **Umowy** oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w **ust. 6** niniejszego paragrafu, termin w którym **Abonent** może odstąpić od dokonanej zmiany warunków **Umowy** wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o dokonanej zmianie warunków **Umowy.** Jeżeli jednak **Abonent** po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, którym może być w szczególności **Faktura ,** uwzględniająca wprowadzone zmiany, termin ulega skróceniu do 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
9. Prawo odstąpienia od zmiany warunków **Umowy** dokonanej w trybie, o którym mowa w niniejszym paragrafie, nie przysługuje **Abonentowi** w przypadku rozpoczęcia świadczenia **Usług** za zgodą **Abonenta,** zgodnie ze zmienionymi warunkami **Umowy** przed upływem terminu, o którym mowa w **ust. 6** niniejszego paragrafu.
10. Odstąpienie od zmiany warunków **Umowy** dokonanej w trybie, o którym mowa w niniejszym paragrafie, wywierać będzie skutki wyłącznie od dnia złożenia oświadczenia. **Usługi** świadczone przed tą datą rozliczone zostaną zgodnie z **Cennikiem.**
11. Zasady określone w niniejszym paragrafie stosuje się odpowiednio do zamawiania lub/i dokonywania zmiany: **Usług dodatkowych** lub/i **Pakietów tematycznych** lub/i **Pakietów Premium.**
12. Na pisemny wniosek **Abonenta**, jeżeli **Abonent** nie zalega, w dniu planowanego zawieszenia **Usług,** z żadnymi opłatami na rzecz **Operatora**, **Operator,** nie częściej niż raz na 2 lata, może zawiesić świadczenie **Usługi.** Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony **Operatorowi** najpóźniej na 14 dni przed końcem **Okresu rozliczeniowego** poprzedzającego **Okres rozliczeniowy**, w którym ma nastąpić zawieszenie.
13. Fakt akceptacji przez **Operatora** wniosku o zawieszenie **Usług(i), Operator** potwierdza **Abonentowi** pisemnie na adres wskazany w **Umowie.**
14. Zawieszenie świadczenia **Usług(i)** liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 następujące po sobie **Okresy rozliczeniowe.** Za zawieszenie świadczenia **Usług(i) Operator,** o którym mowa w niniejszym paragrafie, może pobierać **Opłatę Jednorazową,** zgodnie z obowiązującym **Cennikiem**. Zawieszenie **Usług(i)** obowiązuje od 1. dnia wskazanego przez Strony **Okresu rozliczeniowego.**
15. Z dniem zawieszenia **Usług** następuje zaprzestanie ich świadczenie, zaś po upływie okresu zawieszenia, **Operator** wznawia świadczenie **Usług(i),** na dotychczasowych, wynikających z **Umowy** warunkach, bez osobnego powiadomienia **Abonenta**.
16. W okresie zawieszenia **Usług(i) Operatorowi** przysługuje prawo do:
    a. wezwania **Abonenta** do zwrotu **Sprzętu Operatora.** Do zwrotu **Sprzętu Operatora** postanowienia **§8 Regulaminu** stosuje się odpowiednio,
    b. do pobierania **Opłaty za dostęp do Sieci telekomunikacyjnej Operatora** lub/i **Opłaty za używanie Sprzętu Operatora**, w wysokości zakreślonej w **Cenniku.**

Rozdział V – Cennik, Opłaty, Sposób dokonywania płatności:

§19.

Wysokość **Opłat** za **Usługi** świadczone przez **Operatora** oraz sposób ich naliczania określa **Cennik** wydany przez **Operatora.**

1. **Aktualny Cennik** dostępny jest w **BOA** oraz jest dostarczany nieodpłatnie **Abonentowi** wraz z **Umową,** a także przesyłany drogą email na żądanie **Abonenta. Aktualny Cennik** dostępny jest również w **serwisie WWW Operatora.**
2. Za instalację **Zakończenia Sieci** w **Lokalu,** w którym **Operator** nie ma **Zakończenia Sieci, Zamawiający** zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej uprzednio przez **Operatora,** z zastrzeżeniem, że jeżeli instalacja wiąże się z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, **Operator** jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez **Zamawiającego** przed zawarciem **Umowy.**
3. Za uruchomienie świadczenia **Usługi - Aktywację Usługi, Aktywację Usługi dodatkowej** lub zmianę **Pakietu, Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia **Opłaty Aktywacyjnej** w wysokości określonej w **Cenniku lub Umowie.**
4. Za instalację dodatkowego **Zakończenia Sieci** w **Lokalu** postanowienia **ust. 3** niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.
5. W przypadku zmiany **Lokalu, Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia **Usługi** w wysokości określonej w **Cenniku.** W sytuacji szczególnej, jeżeli w wskazanym przez **Abonenta Lokalu, Operator** nie ma **Zakończenia Sieci** wówczas dodatkowo postanowienia **ust. 2** niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.
6. **Abonent** zobowiązany jest do terminowego uiszczania **Opłat** związanych z realizacją **Umowy** na rachunek bankowy **Operatora.**
7. Z wyjątkiem sytuacji określonej w **ust. 9** niniejszego paragrafu, **Abonent** jest zobowiązany do regularnego uiszczania z góry, do **10 dnia Okresu Rozliczeniowego, Opłat Abonamentowych** w wysokościach określonych w aktualnym **Cenniku,** z zastrzeżeniem, że jeżeli **Umowa** zawarta została w ramach promocji na **czas oznaczony** w **Okresie zobowiązania** w wysokościach określonych w **Regulaminie promocji,** zaś po **Okresie zobowiązania** w wysokości określonej w aktualnym **Cenniku.**
8. Jeżeli **Aktywacja Usług(i)** nastąpiła po rozpoczęciu **Okresu rozliczeniowego**, **Opłata** za pierwszy **Okres rozliczeniowy** zostanie obniżona proporcjonalnie do liczby dni, w których **Usługi** były świadczone przez **Operatora** na rzecz **Abonenta.** W takim wypadku **Abonent** uiszcza **Opłatę Abonamentową** w terminie do 10. dnia następnego **Okresu rozliczeniowego.**
9. Za wszelkie **Dodatkowe Usługi telekomunikacyjne,** wykonane przez **Operatora** na rzecz **Abonenta,** zakreślone **Umową** lub/i **Cennikiem** lub/i **Regulaminem,** za których świadczenie należna jest **Operatorowi Opłata Dodatkowa**, **Abonent** zobowiązany jest do jej uiszczenia w terminie do 10. dnia następnego **Okresu rozliczeniowego.**
10. Wszystkie pozostałe **Opłaty** przewidziane **Umową** lub/i **Regulaminem** lub/i **Cennikiem Abonent** zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na **Fakturze VAT.**
11. Na przelewie bankowym **Abonent** zobowiązany jest podać **Numer Identyfikacyjny** nadany **Abonentowi** przez **Operatora, Okres rozliczeniowy** którego dotyczy wpłata oraz nr **Faktury VAT**. W sytuacji szczególnej jeżeli na przelewie bankowym brak jest cech o których mowa w zdaniu pierwszym, wszelkie wpłaty dokonywane przez **Abonenta** będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności **Operatora,** poczynając od najwcześniej wymagalnych na co **Abonent** wyraża zgodę.
12. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu **Opłat(y), Abonent** zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia, z zastrzeżeniem, iż za dzień dokonania zapłaty, uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym **Operatora** lub w sytuacji szczególnej, dzień dokonania ich wpłaty do kasy **Operatora.**

§20.

Kaucja gwarancyjna lub Weksel in blanco:

1. W sytuacjach określonych w **§4 ust. 17 Regulaminu** lub/i przed wydaniem **Sprzętu Operatora** niezbędnego do świadczenia **Usługi,** na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących **Operatorowi** względem **Abonenta**, **Operator** może zażądać, aby **Abonent**, najpóźniej przy podpisaniu **Protokołu z aktywacji Usługi,** złożył kaucję gwarancyjną w wysokości określonej w **Cenniku** albo wystawił weksel gwarancyjny in blanco wraz z deklaracją wekslową. O żądaniu złożenia kaucji albo wystawienia weksla oraz rodzaju zabezpieczonego nimi roszczenia, **Operator** informuje **Abonenta** przy zawarciu **Umowy.**
2. W sytuacji określonej w **ust. 1** niniejszego paragrafu, jeżeli po odpisaniu **Umowy, Abonent** odmówi złożenia kaucji gwarancyjnej albo wystawienia weksla gwarancyjnego in blanco, **Umowa** ulega wygaśnięciu, a **Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia **Opłaty Jednorazowej** za bezpodstawne wezwanie **Operatora**.
3. **Operator**, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez **Abonenta** obowiązków określonych w **Umowie, Regulaminie** lub innych dokumentach, będących integralną częścią **Umowy** może, w zależności od zabezpieczenia złożonego przez **Abonenta** przy zawarciu **Umowy,** przystąpić do zaspokojenia przysługujących **Operatorowi** roszczeń z kaucji lub realizacji praw z weksla.
4. W okresie obowiązywania **Umowy, Abonent** zobowiązany jest każdorazowo do uzupełnienia kwoty kaucji gwarancyjnej albo do wystawienia nowego weksla in blanco, jeżeli **Operator** wykorzystał jedno z ww. zabezpieczeń dla zaspokojenia przysługującej mu wierzytelności.
5. Po wygaśnięciu **Umowy,** jeżeli **Abonent** spełnił wszystkie zobowiązania wobec **Operatora, Operator** w zależności od rodzaju zabezpieczenia złożonego przez **Abonenta** przy zawarciu **Umowy,** zwraca kaucję gwarancyjną w kwocie nominalnej, w jakiej została wniesiona w chwili zawarcia **Umowy,** albo weksel in blanco.

Rozdział VI – Nadzór i serwis Sieci, Usuwanie Usterek i Awarii, Odpowiedzialność Operatora:

§21.

Nadzór i serwis Sieci – Usuwanie usterek:

1. W celu prawidłowego wykonania **Usługi Operator** może, po uprzednim zawiadomieniu poprzez **kanał informacyjny** bądź **serwis WWW,** nie ponosząc z tego tytułu odpowiedzialności, ograniczyć jakość świadczonych **Usług** w celu przeprowadzenia prac technicznych, w tym kontroli, okresowej konserwacji i remontów **Sieci** oraz dokonać w tym celu krótkich przerw w **Usłudze**. Działania, o których mowa w zdaniu pierwszym nie mogą łączne trwać dłużej niż **24 godziny** w miesiącu.
2. W razie nieprawidłowego funkcjonowania **Sieci** bądź **Usługi, Operator** zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności funkcjonowania **Sieci** w możliwie najkrótszym czasie od momentu otrzymania wiadomości o **Usterce** bądź **Awarii.**
3. Usunięcie **Usterki** winno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile **Usterka** nie jest możliwa do usunięcia w terminie **48 godzin** od jej zgłoszenia, **Operator** określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu **Abonentowi.**
4. Usunięcie **Awarii** powinno nastąpić nie później niż w ciągu **24 godzin** od momentu jej zgłoszenia. O ile **Awaria** nie jest możliwa do usunięcia w terminie **24 godzin** od jej zgłoszenia, **Operator** określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu **Abonentowi.**
5. **Abonent** zobowiązany jest do udostępnienia **Operatorowi** dostępu do **Lokalu** lub/i nieruchomości, w celu dokonania okresowego przeglądu, pomiarów, usuwania usterek bądź awarii w godzinach 8.00-21.00. Nadto **Abonent** zobowiązany jest do udostępnienia **Operatorowi** dostępu do **Sieci** w przypadku zgłoszenia takiego żądania przez **Operatora**, a w szczególności **Abonent** zobowiązany jest do umożliwienia **Operatorowi** przeglądu **Sieci** w jego **Lokalu** lub/i nieruchomości lub/i **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** lub/i **Terminala,** o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy **Sieci** w związku z niepoprawną pracą elementów **Sieci** lub/i **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** lub innych **Terminali** przyłączonych do **Sieci,** w godzinach zakreślonych w zdaniu pierwszym. Podczas dokonywania powyższych czynności w **Lokalu** musi być obecny **Abonent** lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. **Abonent** ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora**, wynikające z jego nieprawidłowego używania,
7. Jeżeli z winy **Abonenta**, **Operator** w celu dalszego świadczenia **Usługi,** dokonuje prac określonych w **ust. 5** niniejszego paragrafu lub dokonuje ponownej konfiguracji **Terminala** lub/i **Sprzętu Operatora** a także innych niż **Terminal** urządzeń nie będących **Sprzętem Operatora**, **Abonent** zobowiązany jest do uiszczenia **Opłaty Jednorazowej** zgodnie z obowiązującym **Cennikiem.**
8. **Operator** nie odpowiada za **Usterki** lub **Awarie** wynikające ze złego stanu technicznego **Urządzeń Końcowych – Terminala,** w tym **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady **Terminala** i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji.
9. Za bezpodstawne wezwanie przedstawiciela **Operatora, Abonent** zobowiązany jest do zapłaty **Opłaty Jednorazowej** zgodnie z obowiązującym **Cennikiem**.

§22.

Odpowiedzialność Operatora:

1. **Operator** ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie **Abonent** poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem **Usługi,** w zakresie określonym w **Regulaminie.** Odpowiedzialność **Operatora** nie obejmuje korzyści utraconych przez **Abonenta** nie będącego **Konsumentem.**
2. Zakres odpowiedzialności **Operatora** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania **Umowy** określają właściwe przepisy, w szczególności **Prawa telekomunikacyjnego** oraz **Kodeksu cywilnego.**
3. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu **Usługi** wynikająca z **Awarii, Abonentowi** przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości **1/30** opłaty abonamentowej za **Usługę,** której dotyczy **Awaria.**
4. Do okresu, za który **Abonentowi** przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie **Awarii** nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie **Abonenta.**
5. Przyznanie bonifikaty, o której mowa w niniejszym paragrafie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez **Abonenta** w trybie określonym w **Rozdziale VII Regulaminu**.
6. **Operator** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Usługi** w razie niemożności z ich korzystania (awarii) przez okres jednorazowo dłuższy niż **24 godzin** od momentu przekazania przez **Abonenta** informacji o **Awarii** do lokalnego **BOA,** które wystąpiło z wyłącznej winy **Operatora.**
7. Jeżeli przerwy w świadczeniu **Usługi,** wystąpiły z ważnych przyczyn, a przerwa trwała nie dłużej niż **24 kolejnych godziny** albo ich łączny czas w miesiącu kalendarzowym był krótszy od **48 godzin, Abonentowi** nie przysługuje z tego tytułu prawo do rekompensaty.
8. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu **Usługi** lub Szkody z tytułu niemożności z ich korzystania**,** będące następstwem działaniem siły wyższej, nieprzestrzegania przez **Abonenta** przepisów prawa lub postanowień **Regulaminu, Umowy** lub innych dokumentów stanowiących ich integralną cześć, w tym **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu **Usługi** wynikające z działania lub zaniechania **Abonenta.**
9. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w **Terminalu** lub oprogramowaniu **Terminala** na skutek ingerencji osób trzecich lub niepodjęcia działań, o których mowa w **§8** i **§9 Regulaminu.**
10. Operator zapewnia przepustowość transmisji w ramach **Sieci** do **Routera brzegowego** w zakresie wskazanym w **§ 13**.
11. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do **Serwisu** lub/i **Serwisu WWW** w związku z zaprzestaniem lub/i ograniczeniem jego rozpowszechniania przez właściciela **Serwisu** lub/i **Serwisu WWW** lub/i przepisy prawa obowiązujące na terenie RP. W przypadku braku dostępu do **Serwisu,** nie będącego **Serwisem FTA,** postanowienia **§16 Regulaminu** stosuje się odpowiednia.
12. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane lub/i transmitowane przez **Sieć** lub/i Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania.
13. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanych w **Sieci** lub/i sieci Internet, gdy wynika to z winy **Abonenta** lub osoby trzeciej, za którą **Operator** nie ponosi odpowiedzialności lub z powodu działania siły wyższej.
14. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do konta **Abonenta** przez osoby trzecie spowodowane złamaniem hasła.
15. **Operator,** w przypadku nieopłacenia przez **Abonenta Opłat** za korzystanie z **Usługi** w należytej wysokości, nie jest zobowiązany do przechowywania informacji i danych **Abonenta** na swoich serwerach w **Sieci.**

Rozdział VII - Postępowanie reklamacyjne:

§23.

1. Postępowanie reklamacyjne dotyczy:
    a. niedotrzymania z winy **Operatora** wyznaczonego terminu zawarcia **Umowy,**
    b. niedotrzymania z winy **Operatora** określonego w **Umowie** terminu rozpoczęcia świadczenia **Usługi,**
    c. jakości świadczonych **Usług** – niewykonania lub nienależytego wykonania **Usług** telekomunikacyjnych,
    d. nieprawidłowego obliczenia lub/i zaksięgowania należności z tytułu świadczenia **Usługi.**
2. Reklamacje mogą być składane pisemnie, w każdej jednostce **Operatora** obsługującej **Klientów.**
3. Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie, wymaga potwierdzenia przez **Operatora** w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, chyba że operator w tym terminie udzielił odpowiedzi na reklamację.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w jednostce **Operatora** obsługującej **Klientów,** upoważniona osoba zobowiązana jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji.
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 doręczenia **Faktury VAT** zawierającej nieprawidłowe naliczenie należności z tytułu świadczenia **Usługi.**
6. Reklamację złożoną po terminie, o którym mowa w **ust. 5** niniejszego paragrafu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym **Operator** niezwłocznie powiadomi reklamującego.
7. Złożenie przez **Abonenta** reklamacji nie zwalnia go od obowiązku uiszczania na bieżąco **Opłat** w okresach nieobjętych reklamacją.
8. Reklamacja powinna zawierać:
    a. numer **Abonenta**, miejsce świadczenia **Usługi,** imię i nazwisko albo nazwę **Abonenta**, adres zamieszkania lub siedziby, datę zawarcia **Umowy** lub/i datę rozpoczęcia świadczenia **Usługi,** datę złożenia reklamacji oraz podpis **Abonenta**,
    b. określenie przedmiotu i okres reklamacji (wskazywać zaistniałe zdarzenie(a), czas jego(ich) wystąpienia),
    c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
    d. datę złożenia wniosku o zawarcie **Umowy** – w przypadku reklamacji, o której mowa w **ust. 1 pkt a** niniejszego paragrafu,
    e. datę zawarcia **Umowy** i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia **Usługi** – w przypadku reklamacji, o której mowa w **ust. 1 pkt b** niniejszego paragrafu,
    f. przedstawione żądanie
9. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia zapisów **ust. 8** niniejszego paragrafu, **Operator** bezzwłocznie wzywa **Abonenta** do uzupełnienia reklamacji, wskazując konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz zakreśla termin jej uzupełnienia, jednakże nie krótszy niż 7 dni. W wezwaniu **Operator** poucza, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Za dzień wniesienia reklamacji, w formie pisemnej, uważa się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego do **Operatora.**
11. **Operator** rozpatruje reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej wniesienia i udziela **Abonentowi** odpowiedzi na reklamację. Brak odpowiedzi w zakreślonym termie uważa się za uznanie reklamacji. Termin wskazany powyżej uważa się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem **Operator** wyśle odpowiedź o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. **Operator** rozpatrując reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
13. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, **Operator** zobowiązany jest uwzględnić:

a. prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
b. dokumenty i inne dowody przedstawione przez **Abonenta**,
c. wyniki postępowania wyjaśniającego prowadzonego przez właściwe służby **Operatora,**
d. o ile zachodzi konieczność – badania techniczne i obserwacje urządzeń w sposób przewidziany dla danego rodzaju usług.

14. Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać:
    a. nazwę jednostki **Operatora** rozpatrującej wniosek reklamacyjny,
    b. informację o dniu złożenia reklamacji,
    c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
    d. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo – w przypadku gdy reklamującym jest **Klient** będący konsumentem, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne**,**
    e. dane identyfikujące upoważnionego pracownika **Operatora,** z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.”
15. W przypadku, gdy reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację, oprócz zapisów zakreślonych w **ust. 15** niniejszego paragrafu, zawierać powinna dodatkowe uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona **Abonentowi** przesyłką poleconą.
16. **Operator** potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze
17. Szczegółowe zasady reklamacji reguluje rozporządzenie Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2014r., poz. 284).”
18. W przypadku, gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, **Operator** przekazuje **Konsumentowi** na papierze oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

Rozdział VIII - Rozwiązanie Umowy:

§24.

Rozwiązanie Umowy:

1. **Abonent** i **Operator** są uprawnieni do rozwiązania **Umowy** w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów **Usług,** z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Wypowiedzenie **Umowy Konsumentowi** przez **Operatora** wymaga podania ważnej przyczyny.
2. W przypadku rozwiązania **Umowy,** której zawarcie łączyło się z przyznaniem **Abonentowi Ulgi,** przed upływem okresu na jaki została zawarta, **Operator** obciąży **Abonenta** opłatą w wysokości stanowiącej równowartość **Ulgi** przyznanej **Abonentowi,** pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia **Umowy** do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania **Umowy** przez **Konsumenta** przed rozpoczęciem świadczenia **Usług,** chyba że przedmiotem **Ulgi** jest **Terminal abonencki.**

§25.

Rozwiązanie Umowy Abonenckiej lub zawieszenie świadczenia Usług ze skutkiem natychmiastowym:

1. **Operatorowi** przysługuje prawo do jednostronnego zawieszenia świadczenia **Usług(i)** lub rozwiązania **Umowy** w całości lub w części dotyczącej odpowiednich **Usług** w trybie natychmiastowym, gdy **Abonent:**
    a. ingeruje w **Sieć,** w tym w szczególności przyłącza do niej **Terminal** poza **Zakończeniem Sieci** lub przyłącza do **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** więcej **Terminali** niż przewiduje to **Regulamin** lub/i **Umowa,**
    b. nieprawidłowo używa **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzęt Operatora** lub/i korzysta z **Usługi** niezgodnie z postanowieniami **Regulaminu** lub/i **Umowy,** w tym używa jakichkolwiek urządzeń lub/i wykonuje jakiekolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie **Sieci** lub/i generujące sztuczny ruch lub powodujące nadmierne obciążenie **Sieci,**
    c. uniemożliwia naprawę **Sieci, Zakończenia Sieci** lub wymianę **Sprzętu Operatora** w wyznaczonym przez **Operatora** terminie bądź też uniemożliwia dostęp do **Zakończenia Sieci** lub/i **Sprzętu Operatora** znajdującego się w **Lokalu** w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia **Usterki** albo **Awarii,**
    d. korzysta z **Usług** z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa,
    e. istotnie narusza postanowienia **Regulaminu, Umowy** lub załączników do niej,
    f. w sposób niedozwolony udostępnia **Usługi** poza **Lokal,**
    g. dokonuje jakichkolwiek czynności zakłócających świadczenie usług przez **Operatora** lub w inny sposób zakłóca funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnych (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
    h. utracił lub nigdy nie posiadał tytułu prawnego do **Lokalu.**
2. **Operator** może zawiesić świadczenie **Usług Abonentowi**, jeżeli **Abonent** opóźnia się z zapłatą całości lub części **Opłaty** instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej **Umową, Regulaminem** lub **Cennikiem** o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia. W przypadku, gdy **Abonentem** jest konsument, może to nastąpić po uprzednim wezwaniu **Abonenta** do zapłaty.
3. Operator może rozwiązać umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym, jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części **Opłaty** instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej **Umową, Regulaminem** lub **Cennikiem** o co najmniej 14 dni od zawieszenia umowy zgodnie z ust. 2 niniejszego paragrafu.
4. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania **Umowy** w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 14 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a **Regulamin** nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Powyższe dotyczy w szczególności uprawnienia **Abonenta** w przypadku, gdy świadczone **Usługi** nie spełniają warunków jakościowych, podanych w **Umowie** bądź w załącznikach do **Umowy.**
5. Ponowna aktywacja **Usług,** zawieszonych zgodnie z postanowieniami **ust. 1** niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia i nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez **Abonenta** zaległości wobec **Operatora** wraz z odsetkami.
6. W sytuacji, o której mowa w **§25 Operator** może podjąć działania w celu windykacji opóźnionej należności - świadczenia.
7. Rozwiązanie **Umowy** lub zawieszenie świadczenia **Usług(i)** przez **Operatora** nie zwalnia **Abonenta** od uregulowania należności za wykonane na **Jego** rzecz **Usługi.**

§26.

Wygaśnięcie Umowy:

1. **Umowa** wygasa w przypadku:
    a. upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w **Umowie lub Regulaminie**), rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
    b. utraty przez **Operatora** zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
    c. śmierci **Abonenta** będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez małżonka (spadkobiorcę) zmarłego **Abonenta,** zamieszkującego w **Lokalu,** który zgodnie z obowiązującymi przepisami może być uznany za **Stronę Umowy,**
    d. rozwiązania, likwidacji itp. **Operatora** lub **Abonenta** niebędącego osobą fizyczną.
2. Wygaśnięcie **Umowy** powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia **Usług** na rzecz **Abonenta.**
2. W związku z wygaśnięciem **Umowy Abonent** zobowiązany będzie ponadto do zwrotu **Sprzętu Operatora**, na zasadach określonych w **§8 Regulaminu,** jak również może być zobowiązany do zwrotu **Ulgi** lub/i zapłaty kar umownych lub/i odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w **Umowie** bądź w załącznikach do **Umowy.**

§27.

Postanowienia końcowe:

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną **Usługą,** w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych **Abonenta** zamieszczone są na stronie internetowej **Operatora,** a na wniosek **Abonenta** zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez **Abonenta** adres poczty elektronicznej.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym **Regulaminem** znajdują zastosowanie przepisy Prawa Polskiego.
3. Spory między **Abonentem** będącym konsumentem a **Operatorem**, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczonego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Warunki i zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich alternatywnego określają przepisy art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne oraz przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i aktów wykonawczych do tej ustawy a warunki i zasady postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE określa art. 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.
4. **Abonent** zobowiązuje się zawiadomić na piśmie **Operatora** o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby firmy, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska, utraty tytułu prawnego do lokalu w terminie 7 dni od dokonania zmiany. **Operator** może wymagać od **Abonenta** przedstawienia stosownych dokumentów potwierdzających zaistnienie takich zmian. W przypadku niedotrzymania tego obowiązku przez **Abonenta, Operator** może zawiesić lub ograniczyć zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych.
5. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z **Umowy, Operator** może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie **Umowy** innym Dostawcom **Usług**, na co **Abonent** wyraża zgodę.
6. **Abonent** nie może bez zgody **Operatora** przekazać praw i obowiązków wynikających z **Umowy** na inną osobę.
7. **Operator** zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez **Abonenta** z **BOA** w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.