

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI FINEMEDIA



Rozdział 1

Postanowienia ogólne i definicje

§1

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FineMEDIA z siedzibą we Wrocławiu, zwany dalej Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800), zwanej dalej Prawem Telekomunikacyjnym.
2. FineMEDIA świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie decyzji Urzędu Regulacji Telekomunikacji nr DOO WKT - 76/03 – 1489.

§2

1. Używane w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:
 - 1) Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej w formie pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnej z FineMEDIA.
 - 2) Operator – FineMEDIA będąca dostawcą usług telekomunikacyjnym w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego.
 - 3) Aktywacja – czynności podejmowane przez Operatora w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług
 - 4) Instalacja – wykonanie przyłącza telekomunikacyjnego w lokalu Abonenta
 - 5) Przyłącze telekomunikacyjne – zakończenie sieci telekomunikacyjnej w Lokalu Abonenta umożliwiające podłączenie Urządzeń końcowych w celu korzystania z Usług.
 - 6) Umowa – umowa zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
 - 7) Cennik – zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora stanowiące integralną część Umowy
 - 8) Usługi dostępu do Internetu – usługi polegające na zapewnieniu za pomocą sieci telekomunikacyjnej Operatora dostępu do Internetu i transmisji danych.
 - 9) Usługi telefoniczne – usługi polegające na udostępnieniu możliwości wykorzystania sieci telekomunikacyjnej Operatora w celu dwukierunkowego przekazu sygnałów głosowych
 - 10) Pакiet – zestaw usług telekomunikacyjnych dostępny w formie wariantowej w ofercie handlowej Operatora w ramach jednej opłaty abonamentowej.
 - 11) Biuro Obsługi Klienta – jednostka organizacyjna Operatora wykonująca czynności związane z obsługą Abonentów.
 - 12) Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) – system informatyczny dostępny przez Internet umożliwiający Abonentowi wgląd w dane osobowe, dane o usługach, płatnościach i zamawianie usług Operatora.
 - 13) Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego, w którym zamierza on korzystać z Usług Operatora lub w którym zlokalizowane jest zgodnie z Umową zakończenie sieci.
 - 14) Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług,

rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach i miesiącach. O ile nie wskazano inaczej, okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.

- 15) Urządzenie końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, przeznaczone do podłączenia bezpośredniego lub pośredniego do Przyłącza telekomunikacyjnego w celu korzystania z Usług. (W szczególności telefon, komputer lub inne urządzenie multimedialne, audio video).
 - 16) Sprzęt – zestaw urządzeń będących własnością Operatora, oddane do użytkowania Abonentowi, zapewniające dostęp do Usług objętych Umową, umożliwiające przyłączenie Urządzeń końcowych.
 - 17) Awaria – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usług.
 - 18) Usterka – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora powodująca obniżenie jakości Usługi przez niezachowanie parametrów usługi określonych w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, nie uniemożliwiająca jednak korzystania z Usługi.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
 3. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności regulaminy związane z określonymi kampaniami promocyjnymi (Regulaminy promocji).
 4. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz postanowienia Regulaminów szczególnych, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział 2

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

§3

1. Przez zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Operator zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do sieci telekomunikacyjnej Operatora, uruchomienia przyłącza telekomunikacyjnego, dostarczenia niezbędnego Sprzętu oraz świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu i terminowego uiszczania opłat za świadczone Usługi.
2. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.
3. Zakres Usług świadczonych na podstawie Umowy może być zmieniany aneksami do Umowy lub na podstawie przyjętego przez Operatora zamówienia, złożonego przez Abonenta, w zależności od warunków określonych w Cenniku, o ile Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Operatora.
4. Zakres świadczonych usług zostanie zmieniony w terminie określonym przez Abonenta, jednak nie wcześniej niż w najbliższym cyklu rozliczeniowym, chyba że zmiana w trakcie cyklu jest możliwa.
5. Za dokonanie zmiany Usług w ramach Umowy Operator może pobierać opłaty określone w Cenniku.

6. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.
7. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług w miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego.

§4

1. Umowa może być zawarta z osobą:
 - 1) Która posiada prawo dysponowania lokalem lub nieruchomością i przedłoży stosowne dokumenty potwierdzające to prawo, tj.:
 - a) zameldowanie lub tytuł prawny – gdy miejscem zainstalowania przyłącza telekomunikacyjnego jest lokal mieszkalny lub nieruchomość;
 - b) tytuł prawny do zajmowania danego lokalu – gdy miejscem zainstalowania przyłącza telekomunikacyjnego jest lokal użytkowy;
 - c) pisemną zgodę właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą fizyczną – w przypadku gdy umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera osoba dysponująca lokalem lub nieruchomością na podstawie innego tytułu prawnego niż własność, użytkowanie wieczyste lub spółdzielcze prawo do lokalu;
 - d) pisemne porozumienie między pracownikiem a pracodawcą dotyczące zawarcia umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej na rzecz pracownika z ustaleniem miejsca instalacji przyłącza telekomunikacyjnego;
 - 2) z którą Operator nie rozwiązał uprzednio dowolnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych powodu naruszenia przez tę osobę warunków Umowy lub postanowień Regulaminu.
2. W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu Operator może zażądać dodatkowych informacji i dokumentów.
3. W przypadku utraty tytułu prawnego do Lokalu Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni.

§5

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) Dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonywania zobowiązań wobec Operatora z tytułu Usług wynikających z Umowy;
 - 2) Pozytywnej 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;
2. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem lub Regulaminem poprzez złożenie przez Zamawiającego kaucji pieniężnej w uzgodnionej z Operatorem wysokości..

3. Zabezpieczenie, o którym mowa w pkt 2. wymagane będzie w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego albo w przypadku, gdy Zamawiający posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu.
4. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
5. W przypadku ustania przyczyn zabezpieczenia, w szczególności w przypadku wygaśnięcia Umowy lub jej rozwiązania przez którąkolwiek ze stron, kaucja podlega zwrotowi na rzecz Abonenta w ciągu 14 dni od daty doręczenia wezwania przez Abonenta.

§6

1. Operator może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami mocno uszkodzonymi lub które zdaniem Operatora budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub zupełności.
2. Operator może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Operatora lub wcześniejsza Umowa zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień lub postanowień Regulaminu.

§7

1. Zamawiający zamierzający zawrzeć Umowę lub dokonać zmiany istniejącej Umowy zobowiązany jest wykazać swoją tożsamość, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania.
2. Wykazanie tożsamości następuje przez okazanie jednego z następujących dokumentów:
 - 1) Dowodu osobistego;
 - 2) Tymczasowego zaświadczenia tożsamości;
 - 3) Paszportu;
 - 4) Karty stałego pobytu.
3. Wykazanie upoważnienia do reprezentowania:
 - 1) Osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej – następuje przez okazanie aktualnego odpisu z właściwego rejestru albo ewidencji, z których wynika umocowanie dla określonej osoby, zaś w przypadku osób nie wymienionych w w/w dokumentach, także poprzez okazanie stosownego pełnomocnictwa;
 - 2) Osób fizycznych – następuje przez okazanie pełnomocnictwa.
4. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. Pełnomocnictwo powinno zawierać czytelny podpis, a w przypadku przedsiębiorców również pieczętą mocodawcy. Własnoręczność podpisu mocodawcy powinna być potwierdzona przez notariusza lub pracownika Operatora, a poza granicami kraju przez polski konsulat. Wniesienie opłaty skarbowej leży po stronie mocodawcy.
5. W przypadku zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także zmiany nazwy firmy lub Nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora na piśmie o tym zdarzeniu w terminie 14 dni od dnia dokonania tych zmian, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany. Zmiany adresu do korespondencji, w szczególności do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających tą zmianę. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku informowania o zmianach, uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne.
6. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku, o którym mowa w pkt. 5., Operator jest uprawniony do zawieszenia świadczenia Usługi czasu wykonania obowiązku przez Abonenta lub wypowiedzenia Umowy.

7. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów lub informacji, nie wymienionych w niniejszym paragrafie.

§8

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie zainstalowane jest przyłącze telekomunikacyjne Operatora. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć części lub całości usług świadczonych na podstawie Umowy.
2. Cesja Umowy następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i Operatora. Obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałych do dnia cesji spoczywa na stronie przekazującej i musi być wypełniony przed dokonaniem cesji.

Rozdział 3

Instalacja przyłącza telekomunikacyjnego, Aktywacja, zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

§9

1. Abonent wyraża zgodę na instalację przyłącza telekomunikacyjnego w Lokalu, w szczególności na wykonanie niezbędnych przewiertów, przeprowadzenie kabli i wykonanie zakończenia. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą.
2. Abonent wyraża zgodę na zamontowanie, uruchomienie i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić przedstawicielowi Operatora instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń w wyposażeniu Lokalu. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani do wykonywania innych czynności przygotowawczych.
4. Abonent powinien być obecny w trakcie wykonywania instalacji przyłącza telekomunikacyjnego w Lokalu. Jeżeli nie jest to możliwe, może być zastąpiony przez upoważnioną przez niego osobę pełnoletnią.
5. Przedstawiciel Operatora dokonujący Instalacji i Aktywacji nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych. Czynności takie nie są przedmiotem Umowy ani nie wchodzi w zakres czynności objętych Instalacją i Aktywacją.
6. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego przyłącza telekomunikacyjnego i jednego zakończenia dla każdej z Usług objętych Umową. Instalacja kolejnych przyłączy/zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§10

1. Jeżeli uruchomienie i korzystanie z Usług objętych Umową wymaga dodatkowego Sprzętu, Operator udostępni go Abonentowi na czas trwania Umowy.
2. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego osobę pełnoletnią na dokumencie przedłożonym przez przedstawiciela Operatora.
3. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
4. Operator zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru i umożliwił korzystanie z Usługi.

5. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora.
6. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
7. Abonent nie jest upoważniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim.
8. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.
9. Abonent zobowiązany jest do korzystania ze Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie niepogorszonego, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji
10. Abonent nie ma prawa dokonywać w Sprzęcie żadnych zmian fizycznych i konfiguracyjnych.
11. Wszelkie nieprawidłowości pracy Sprzętu należy zgłaszać Operatorowi w terminie nieprzekraczającym 48 godzin od wystąpienia nieprawidłowości.
12. Z momentem przekazania Sprzętu Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia.
13. Wymiana Sprzętu następuje:

- 1) Nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji wad ukrytych wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi, zgłoszonych przez Abonenta lub zaobserwowanych przez odpowiednie służby Operatora.
 - 2) Odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania niezgodnie z Umową, instrukcją lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy Sprzętu lub jego wymiany w pełnej wysokości.
14. Podstawą wymiany uszkodzonego Sprzętu jest dostarczenie go przez Abonenta Operatorowi przez wysłanie go na adres Operatora kurierem lub przekazanie go Przedstawicielowi.
 15. Jeżeli Abonent we własnym zakresie dokona zmian w konfiguracji dostarczonego przez Operatora Sprzętu, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie z Usługi, przywrócenie stanu pierwotnego umożliwiające korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta.
 16. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić Sprzęt w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji, dostarczając go na własny koszt przesyłką kurierską na adres Operatora lub przekazując go przedstawicielowi Operatora w terminie uzgodnionym z Biurem Obsługi Klienta, w terminie 5 dni od rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
 17. W przypadku niedopełnienia obowiązku, o którym mowa w pkt. 15., Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania w formie kary umownej określonej w Cenniku. Jeżeli wysokość szkody Operatora przekracza wysokość kary umownej, Operatorowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej.

§11

1. Urządzenia końcowe podłączone do Przyłącza Telekomunikacyjnego Operatora powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikat zgodności lub deklaracja zgodności wystawiona przez producenta lub sprzedawcę) lub oznakowaniem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.
3. Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń Końcowych w sposób powodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej Operatora.
4. Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenia końcowe były odłączane od zasilania energetycznego.

Rozdział 4 Opłaty za usługi telekomunikacyjne

§12

1. Wysokość opłat za usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora oraz za usługi dodatkowe towarzyszące tym usługom wraz z zasadami ich naliczania określone są w Cenniku stanowiącym integralną część Umowy.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej za instalację przyłącza telekomunikacyjnego w Lokalu w wysokości określonej w Cenniku, płatnej w ciągu 5 dni od daty podpisania Umowy.
3. W przypadku, gdy instalacja przyłącza telekomunikacyjnego wiąże się z ponadprzeciętnym nakładem materiałowym lub czasowym, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
4. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku za uruchomienie Usług objętych Umową, płatnej w ciągu 5 dni od daty podpisania Umowy.
5. W przypadku zawierania nowej Umowy obejmującej świadczenie Usług w Lokalu, w którym istnieje już Przyłącze telekomunikacyjne Operatora, Abonent zobowiązany jest jedynie uiścić opłatę aktywacyjną.
6. W przypadku zmiany Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usług nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza zasięgiem sieci telekomunikacyjnej Operatora.
7. W przypadku, kiedy nowy Lokal Abonenta nie jest wyposażony w Przyłącze telekomunikacyjne Operatora, Abonent zobowiązany jest dodatkowo do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w pkt. 1 i 2.

§13

1. Cennik jest ogłaszany przez Operatora na stronie internetowej <http://www.finemedia.pl>, w przypadku zmiany każdorazowo dostarczany na adres e-mail zdefiniowany w Umowie oraz dostarczany w formie papierowej w momencie podpisywania Umowy.
2. W przypadku podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych Operator zobowiązany jest poinformować Abonentów z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia.
3. Operator nie jest zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Cennika, jeżeli:
 - 1) zmiana ta nie dotyczy Usług objętych Umową,
 - 2) zmiana związana jest z wprowadzeniem nowych Pakietów lub Usług,
 - 3) zmiana nie powoduje wzrostu cen Usług.

§14

1. Opłaty abonamentowe płatne są do 5 dnia miesiąca, którego dotyczy abonament.
2. Jeżeli termin opłaty nie jest wskazany w Umowie, Regulaminie lub Cenniku, obowiązującym terminem jest termin wskazany na fakturze.
3. Operator wystawia faktury VAT za świadczone na podstawie Umowy Usługi w formie gotowej do wydruku, dostępne w systemie eBOK.
4. Na żądanie Abonenta Operator przesyła pocztą faktury VAT w formie papierowej. W takim przypadku Operator może obciążyć Abonenta dodatkową opłatą miesięczną w wysokości określonej w Cenniku.

5. W przypadku, gdy Usługa uruchomiona została w trakcie miesiąca, wysokość należnej opłaty abonamentowej za dany miesiąc obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, jaka pozostała do końca miesiąca.
6. Wszystkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać we wskazanych terminach.
7. Abonent zobowiązany jest uiszczać opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Operatora w Umowie. Numer rachunku przyporządkowany Abonentowi można odczytać w systemie eBOK.
8. Operator umożliwia dokonywanie wpłat gotówkowych w podanym na stronie <http://www.finemedia.pl> punkcie przyjmowania wpłat.
9. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora lub dzień uiszczenia należności w punkcie przyjmowania wpłat określonym w pkt. 5.
10. W przypadku powstania zaległości w płatności, bieżące wpłaty zaliczane będą na poczet zaległości w następującym porządku:
 - 1) na poczet naliczonych dotychczas odsetek z tytułu zwłoki w płatnościach;
 - 2) na poczet zaległych opłat
11. W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, Operator zaliczy nadpłaconą kwotę na poczet przyszłych należności z tytułu świadczonych Usług
12. Abonent może zażądać zwrotu nadpłaconych kwot, występując z pismem przesłanym listem poleconym na adres siedziby Operatora, który w ciągu 30 dni przeleje nadpłaconą kwotę na rachunek bankowy wskazany w piśmie.
13. Operatorowi przysługuje prawo potrącenia z nadpłaconych kwot na poczet występujących zaległości.
14. Nadpłacone świadczenia podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania umowy.
15. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura powinna zostać doręczona, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora. Zawiadomienie powinno zostać doręczone nie później niż do końca miesiąca następującego po okresie rozliczeniowym, którego faktura dotyczy.

§15

1. Abonament i inne opłaty stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w korzystaniu z Usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta.
2. Abonament i inne opłaty stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w działaniu Usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Sprzętu, które wystąpiło z winy Abonenta.

§16

1. Jeżeli należne z tytułu wykonanych Usług opłaty nie zostały uiszczone w terminie 14 dni od terminu płatności, niezależnie od naliczenia odsetek, Operator wzywa Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty.
2. W przypadku, gdy Abonent nie wywiąże się z obowiązku zapłaty należności w wyznaczonym dodatkowym terminie, Operator może ograniczyć zakres świadczonych usług lub zawiesić świadczenie Usług.
3. Jeżeli w ciągu pełnego okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym Operator zawiesił świadczenie usługi z powodu określonego w ust. 2 Abonent nie spłaci całości zaległości wraz z odsetkami, Operator ma prawo jednostronnie, ze skutkiem natychmiastowym rozwiązać Umowę.
4. Zapłatę uznaje się za dokonaną z chwilą uznania rachunku bankowego FineMEDIA wskazanego na rachunku lub fakturze.
5. W przypadku określonym w pkt 1 Operator uprawniony jest do obciążenia Klienta kosztami wzywania go do zapłaty (w wysokości określonej w cenniku).

6. W przypadku określonym w pkt 3 Operator uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem firmy windykacyjnej.

Rozdział 5 Odpowiedzialność Operatora i zakres obsługi serwisowej

§17

1. W ramach Usług świadczonych na podstawie Umowy, Operator zapewnia sprawność własnej sieci telekomunikacyjnej.
2. Służby techniczne Operatora dokonują okresowych przeglądów stanu technicznego sieci telekomunikacyjnej.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić służbom technicznym Operatora sprawdzenie stanu technicznego Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych po wcześniejszym uzgodnieniu terminu. Służby techniczne Operatora mają obowiązek okazania identyfikatora na żądanie Abonenta.
4. W przypadku, gdy służby techniczne Operatora stwierdzą usterkę, wadę lub właściwość Urządzenia Końcowego podłączonego do Przyłącza Telekomunikacyjnego, wpływającą negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Operator ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny., wolny od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu, Operator może w trybie natychmiastowym rozwiązać Umowę.

§18

1. Operator w ramach realizacji Usług zapewnia Abonentowi obsługę serwisową obejmującą:
 - 1) nadzór nad siecią;
 - 2) podejmowanie działań zmierzających do zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
 - 3) pomocy technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji Urządzeń Końcowych w części związanej z korzystaniem z Usług objętych Umową.
2. Operator zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę w czasie 36 godzin w dniach roboczych, tj. od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia awarii lub usterki w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Telefonicznej trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie Usługi Telefonicznej.
4. Za okres przerwy w świadczeniu innej niż Usługa Telefoniczna Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 18 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
5. W sytuacji określonej w ust. 3 i 4 Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
6. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w niniejszym regulaminie poziom jakości świadczonych usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty stałej, dla usługi telekomunikacyjnej, której dotyczy nienależyte wykonanie umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonych usług.
7. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

8. Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu.

§19

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta, z wyjątkiem sytuacji kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego zasad Regulaminów lub Umowy Abonenckiej, albo było wynikiem działania siły wyższej. W pozostałym zakresie kwestię odpowiedzialności Operatora za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie zobowiązania regulują stosowne przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Rozdział 6 Postępowanie reklamacyjne

§20

1. Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
 - 1) niedotrzymaniem z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, określonego w umowie zawartej z użytkownikiem,
 - 2) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej,
 - 3) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

§21

1. Reklamacja może być wniesiona pisemnie – przez przesłanie na adres Operatora, ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Operatora w jego siedzibie, telefonicznie poprzez kontakt z BOK pod nr. tel: 71/783-36-26 lub 71/719-58-00 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej kierowanej na adres e-mail Operatora: biuro@finemedia.pl – i powinna zawierać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
 - 2) numer Umowy;
 - 3) przedstawienie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej, nienależyte wykonanej lub niewłaściwie rozliczonej usługi, okresu rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) datę i podpis reklamującego
 - 5) datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi;
 - 6) określenie żądania Użytkownika w związku ze składaną reklamacją.
2. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w ust. 1, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany drogą elektroniczną o odmowie rozpatrzenia reklamacji o ile nie uzupełni reklamacji o wymagane dane w terminie 7 dni od wezwania przez Operatora.
3. Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja.

§22

1. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Operator jest zobowiązana potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie w terminie 14 dni, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacja uznana.
2. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora, datę sporządzenia protokołu, o którym mowa w § 21 ust. 1 Regulaminu, datę zgłoszenia telefonicznego lub datę doręczenia na skrynkę Operatora stosownej wiadomości e-mail.
3. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki organizacyjnej;
 - 2) powołanie podstawy prawnej;
 - 3) rozstrzygnięcie;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości i terminu jej zwrotu;
 - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub, w przypadku gdy Abonent jest konsumentem, w drodze postępowania polubownego prowadzonego na podstawie art. 109 i 110 Ustawy z dn. 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (*Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.*).
 - 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora.

§23

1. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązana jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty.
2. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji w następujący sposób:
 - 1) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora - na poczet tych należności;
 - 2) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora na poczet tych należności;
 - 3) na pisemny wniosek Abonenta - na rachunek bankowy;
 - 4) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w 1) i 2).
3. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym lub, w przypadku gdy Abonent jest konsumentem, w drodze postępowania polubownego prowadzonego na podstawie art. 109 i 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
4. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (*Dz.U. nr 226 z 18.10.2004 poz. 2291*)
5. W przypadku nieuznania reklamacji reklamujący może wnieść odwołanie w formie pisemnej do Operatora w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma z odpowiedzią na reklamację. Proces odwoławczy nie zwalnia abonenta z obowiązku zapłaty spornej kwoty.

Rozdział 7

Warunki wykonywania i korzystania z usług dostępu do Internetu

§24

1. Operator świadczy usługi dostępu do sieci Internet, usługi transmisji danych, usługi połączeń telefonicznych i inne usługi określone w Cenniku.
2. Operator dostarcza, do zlokalizowanego w lokalu Abonenta Przyłącza telekomunikacyjnego, sygnał internetowy w zakresie istniejących możliwości technicznych oraz o jakości zgodnej z obowiązującymi w tym zakresie normami technicznymi, a nadto w sposób ciągły (24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu). Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w usłudze stacjonarnego Internetu wynosi 128 kbps w kierunku do abonenta oraz 128 kbps w kierunku od użytkownika, Szczegółowe informacje nt. jakości świadczonych przez Operatora usług udostępniane są za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta Operatora.
3. Operator stosuje ograniczenia w dostępie lub korzystaniu ze świadczonych usług poprzez wyłączenie możliwości korzystania z protokołu CIFS/samba

§25

1. Abonent zobowiązany jest korzystać z usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami i postanowieniami Umowy oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
2. Abonent jest zobowiązany zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do sieci Operatora i sieci Internet lub innych systemów komputerowych.
3. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
 - 1) naruszanie własności intelektualnej osób trzecich;
 - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa;
 - 3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (maklerstwo, skanowanie);
 - 4) naruszanie tajemnicy korespondencji;
 - 5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - 6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta – spamming);
 - 7) korzystanie z usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego działania sieci i systemów komputerowych Operatora.

§26

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych.
2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem lub przepisami prawa, w tym za szkody wyrządzone w wyniku rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci. Abonent jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów poniesionych w związku z działaniami w celu usunięcia spowodowanych tym nieprawidłowości oraz wszelkich spowodowanych tymi działaniami strat.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek treści zamieszczanie, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci.

§27

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług odpłatnie bądź nieodpłatnie jakiegokolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

- Abonent nie ma prawa udostępnić Usług internetowych poza lokal, w którym uruchomiona jest Usługa internetowa i w którym zgodnie z Umową zainstalowane jest przyłącze telekomunikacyjne, na którym Usługa jest zaterminowana. Zakaz obowiązuje bez względu na to, czy udostępnianie odbywałoby się na rzecz innych podmiotów czy na potrzeby własne.
- Zakazy, o których mowa w pkt. 1-2, mogą zostać uchylone przez Operatora w stosunku do danej Umowy na pisemny wniosek Abonenta.
- W przypadku złamania zakazów, o których mowa w pkt. 1-2, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej na rzecz Operatora na wezwanie Operatora w wysokości 3 500 zł (trzech tysięcy pięćset złotych).

§28

- Adres poczty elektronicznej Abonenta stanowi obowiązującą formę kontaktu dla komunikatów wiążących się z realizacją Umowy.
- Komunikaty i wiadomości przesyłane będą w formie komunikatu WWW, stanowiącego formalnie wiążącą formę.

§29

- Operator jest uprawniony do usunięcia korespondencji Abonenta znajdującej się na koncie e-mail, jeżeli Abonent nie dokonuje logowania przez 90 kolejnych dni.
- Operator jest uprawniony do usunięcia konta e-mail, jeżeli Abonent w ciągu 90 dni od aktywacji usługi nie wprowadzi własnego hasła.
- Operator jest uprawniony do usunięcia konta e-mail, jeżeli Abonent nie dokona logowania przez 180 kolejnych dni.

Rozdział 8

Warunki wykonywania i korzystania z usług cyfrowej telefonii stacjonarnej

§30

- Połączenia telefoniczne w sieci telekomunikacyjnej FineMEDIA realizowane są w ruchu automatycznym.
- Operator umożliwia Abonentowi w ramach korzystania z usług cyfrowej telefonii stacjonarnej realizację połączeń miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych, do sieci inteligentnych oraz innych usług telekomunikacyjnych świadczonych w sieciach innych dostawców usług, stosownie do zawartych z tymi dostawcami umów lub umów zawartych z operatorami bezpośrednio przez Abonenta, jeżeli przewidziano taką możliwość.
- Operator umożliwia kierowanie połączeń do numerów alarmowych bez stosowania jakichkolwiek ograniczeń w tym zakresie.
- Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, bez zgody Abonenta w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa
- W zależności od lokalizacji Abonenta wywoływanego rozróżnia się:
 - połączenia miejscowe i strefowe – realizowane w tej samej strefie numeracyjnej,
 - połączenia międzystrefowe – realizowane na obszarze przekraczającym zasięg jednej strefy numeracyjnej,
 - połączenia do sieci ruchomych,
 - połączenia międzynarodowe – wykraczające zasięgiem poza granice Rzeczypospolitej Polskiej,
 - inne, w tym do numerów niegeograficznych (niezwiązanych ze strefą numeracyjną).

- Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie i Cenniku.

§31

- Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny, który w przypadku braku sprzeciwu Abonenta może wraz z adresem Abonenta Operatorom wydającym książki telefoniczne osób indywidualnych.
- Abonent może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Wniosek o zmianę numeru powinien być przesłany na adres korespondencyjny Operatora listem poleconym.
- Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru bez uzasadnienia, o którym mowa w pkt.2. Zmiana numeru nastąpi wtedy odpłatnie, za opłatą przewidzianą w Cenniku, o ile jest to technicznie możliwe.
- Zmiany numeru może dokonać również Operator, gdy jest to konieczne ze względów technicznych, po zawiadomieniu Abonenta co najmniej 3 miesiące przed terminem przewidzianej zmiany.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za realizację przeniesienia Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.

§32

- Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem podstawowy wykaz wykonywanych Usług telefonicznych zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
- Operator dostarcza Abonentowi bezpłatnie poprzez system eBOK szczegółowy wykaz wykonanych usług telefonicznych w danym okresie rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości naliczonej opłaty za dane połączenie z podaniem kwoty netto i brutto.
- Na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych usług telefonicznych może być przesłany w formie tradycyjnej na adres Abonenta, za co naliczona zostanie opłata zgodnie z Cennikiem.
- Abonent może żądać szczegółowego wykazu wykonanych połączeń za okres nie dłużej niż 12 miesięcy wstecz.

§33

- Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone usługi telefoniczne.
- W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w pkt. 1, Operator może poinformować o tym Abonenta i wezwać do zapłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi.
- W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w pkt. 2 o więcej niż 10%, Operator może zawiesić Abonentowi możliwość inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń telefonicznych, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki, o której mowa w pkt. 2.

§34

- Abonentowi przysługuje prawo do składania dyspozycji blokowania możliwości inicjowania poszczególnych grup rodzajów połączeń według oferty Operatora. Za realizację przedmiotowych ograniczeń Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.

Rozdział 9

Wypowiedzenie, przedłużenie, zawieszenie Umowy

§35

- Jeżeli Umowa została zawarta na czas nieokreślony, Abonent i Operator uprawniony jest do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie odnosi skutek na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.
- Jednomiesięczny okres wypowiedzenia nie dotyczy Umów zawartych na czas określony oraz Umów, w ramach których Abonent korzysta z ofert promocyjnych. W przypadku ofert promocyjnych kwestie wypowiedzenia regulowane są przez regulamin danej promocji.
- Jeżeli Umowa została zawarta na czas określony, Abonent nie może wypowiedzieć Umowy w czasie trwania okresu, na jaki Umowa została zawarta.
- Okres obowiązywania Umowy określony w Umowie, liczony jest w pełnych miesiącach, począwszy od początku pierwszego miesiąca następującego po dacie uruchomienia usług Ujętych w umowie.
- Po zakończeniu okresu, o którym mowa w pkt. 3-4, Umowa ulega przedłużeniu na kolejny okres, na jaki została wcześniej zawarta., chyba że Abonent złoży pisemne oświadczenie woli o przekształceniu Umowy w zawartą na czas nieokreślony lub o rezygnacji z przedłużenia czasu trwania Umowy, najpóźniej w terminie 30 dni (trzydziestu dni) przed upływem okresu obowiązywania Umowy.
- W przypadku niedotrzymania przez Abonenta postanowień określonych w pkt. 3-5, Abonent zobowiązuje się zapłacić opłatę wyrównawczą związaną z udzieloną mu ulgą (opustem) wynikającą z zawarcia umowy na czas określony. Na ulgę składa się ulga w opłacie instalacyjnej, aktywacyjnej oraz w opłatach abonamentowych.
- Wysokość ulgi w opłacie instalacyjnej i aktywacyjnej równa jest różnicy pomiędzy opłatą instalacyjną i aktywacyjną obowiązującą przy umowie zawieranej na czas nieokreślony zgodną z Cennikiem a opłatą obowiązującą przy umowie zawartej na czas określony.
- Wysokość miesięcznej ulgi w opłatach abonamentowych za usługi dostępu do Internetu i/lub cyfrowej telefonii stacjonarnej równa jest różnicy pomiędzy opłatą abonamentową za Usługę obowiązującą przy umowie zawieranej na czas nieokreślony zgodną z Cennikiem a opłatą abonamentową obowiązującą przy umowie zawartej na czas określony.
- Całkowita ulga z tytułu zawarcia umowy na czas określony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 11, równa jest sumie:
 - ulgi w opłacie instalacyjnej;
 - ulgi w opłacie aktywacyjnej;
 - ulgi z tytułu miesięcznych opłat abonamentowych, która stanowi iloczyn ilości miesięcy, na jaką została zawarta Umowa i miesięcznej ulgi w opłatach abonamentowych, o której mowa w ust. 8.
- Opłata wyrównawcza, o której mowa w ust. 6, równa jest wysokości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy lub dnia przedłużenia się Umowy do dnia jej rozwiązania. Uczestnik Promocji zapłaci wyżej zdefiniowaną opłatę wyrównawczą w terminie określonym w wezwaniu do zapłaty lub w innym dokumencie przesłanym przez Operatora.
- W przypadku, kiedy umowa została przedłużona w trybie określonym w ust. 5, Opłata Wyrównawcza naliczana jest wyłącznie z tytułu Ulgi udzielonej w opłatach abonamentowych za bieżący cykl Umowy, a ulga promocyjnej w

opłatach aktywacyjnych oraz instalacyjnych dotyczy tylko pierwszego cyklu Umowy.

12. Abonent ma obowiązek uiścić opłatę wyrównawczą, o której mowa w pkt. 6-11, również w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Operatora, jeżeli rozwiązanie następuje z winy Abonenta, w szczególności w trybie określonym w § 16 ust. 3 Regulaminu.
13. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej może nastąpić z zastrzeżeniem pkt. 1-12 w formie listu poleconego przesłanego na adres Operatora.

§36

1. W przypadku zmiany Cennika, Abonent nie później niż 14 dni przed datą podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, może wypowiedzieć Umowę z powodu braku akceptacji podwyższenia cen przez doręczenie pisemnego powiadomienia o wypowiedzeniu Umowy, z zastrzeżeniem §13.
2. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w terminie, o którym mowa w pkt. 1 oznacza akceptację podwyższenia cen i kontynuację Umowy na pozostałych niezmienionych warunkach.

§37

1. W przypadku zmiany Regulaminu lub Umowy, Operator powiadamia Abonenta o wprowadzonych zmianach z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Operator nie jest zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianach Umowy lub Regulaminu, jeżeli zmiana polega na wprowadzeniu nowych usług lub zmiana dotyczy usług nie objętych Umową.
3. W przypadku zmiany Regulaminu lub Umowy, Abonent nie później niż 14 dni przed datą wprowadzenia zmian w życie wskazaną w powiadomieniu, może wypowiedzieć Umowę z powodu braku akceptacji wprowadzanych zmian przez doręczenie pisemnego powiadomienia o wypowiedzeniu Umowy, z zastrzeżeniem pkt 1-2.
4. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w terminie, o którym mowa w pkt. 3 oznacza akceptację wprowadzonych zmian i kontynuację Umowy na pozostałych niezmienionych warunkach.

§38

1. W przypadku złożenia przez Abonenta pisemnego oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w trybie, o którym mowa w §36 pkt 1., bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w §36 pkt. 3, Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia okresu rozliczeniowego poprzedzającego wejście w życie zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.

§39

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora, Abonent może odstąpić od Umowy składając pisemne oświadczenie przesłane listem poleconym w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy.
2. W przypadku opisanym w ustępie poprzedzającym, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić na rzecz Operatora Sprzęt zainstalowany w jego Lokalu w związku z zawarciem Umowy.

§40

1. Zawieszenie może również nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, o ile nie zalega z żadnymi opłatami wynikającymi z Umowy.
2. Wniosek, o którym mowa w pkt. 1., powinien zostać dostarczony przynajmniej 7 dni przed początkiem okresu rozliczeniowego, który stanowić ma pierwszy okres zawieszenia. Wniosek powinien zawierać oznaczenie danych Abonenta, dokładne określenie okresu zawieszenia oraz podpis Abonenta.
3. Zawieszenie może dotyczyć jedynie pełnych cykli rozliczeniowych.
4. W przypadku umów zawartych na czas nieokreślony Abonent może zawiesić świadczenie Usługi maksymalnie na 3 miesiące w ciągu danego roku.
5. W przypadku umów zawartych na czas określony Abonent może zawiesić świadczenie Usługi na dowolnie długi okres, przy czym w okresie zawieszenia pobierana jest opłata w wysokości 50% opłaty abonamentowej.

§41

1. Operator może zawiesić świadczenie Usług Abonentowi lub wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia warunków Umowy lub Regulaminu, jeżeli w ciągu 14 dni od wezwania Abonent nie zaprzestanie naruszenia warunków Umowy lub Regulaminu.

§42

1. Operator może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na podmiot powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonej Usługi oraz warunków jej wykonywania zgodnych z Umową, Regulaminem i Cennikiem.
2. O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej 1 miesiąca przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Operatora, z podaniem jego nazwy i siedziby.
3. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z uwagi na zmianę Operatora. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie co najmniej 14 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usług przez nowego Operatora. Nietrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie nie wywołuje skutków prawnych.

§43

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 05.07.2013 r.
2. Dla klientów związanych umową na czas określony Regulamin zaczyna obowiązywać w dniu wygaśnięcia dotychczasowej umowy.
3. Spory powstałe w wyniku świadczenia usług mogą być zgodnie z Art. 56 pkt 3 pkt 8 ustawy Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800) rozwiązywane w drodze mediacji lub poddania ich pod rozstrzygnięcie sądu polubownego.