

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI EURONET

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Euronet Norbert Saniewski Spółka Jawna, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez **Dostawcę usług** – Euronet Norbert Saniewski Spółka Jawna z siedzibą przy ul. Leśnej 1, Ignatki - Osiedle, kod pocztowy 16-001 Kleosin, rejestr Sądu Rejonowego w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS: 0000496015, REGON: 052124262, NIP: 542-276-13-56;

2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
- 2) **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 3) **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
- 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;
- 5) **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Umowy;
- 6) **EBOOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła;
- 7) **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
- 8) **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
- 9) **Numer Identyfikacyjny / ID** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do EBOOK;
- 10) **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 11) **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 12) **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
- 13) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 14) **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- 15) **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
- 16) **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;
- 17) **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. STB, router, bramka VoIP) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 18) **Tytuł prawny 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 uzyskana przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
- 19) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, bądź w formie elektronicznej jeśli przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują taką formę;
- 20) **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy;
- 21) **Usługa/i** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

- 22) **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 23) **Windykacja** - proces przed sądownego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;
- 24) **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- 25) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.

§ 2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana – oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę/Usługi. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny/ID Abonenta, który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze, logowania się w EBOK.
6. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
 - a) telefonicznie,
 - b) pisemnie,
 - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
7. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
8. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
9. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.

§ 3.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku.
 - 1a. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu, dla danych wysyłanych i odbieranych. Dla usług świadczonych na minimalnym poziomie 69% deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi świadczonej w oferowanych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testu dostępnego na stronie internetowej pod adresem <http://www.euro-net.pl>. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego

Dostawcy usług do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W przypadku jakichkolwiek powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami deklarowanymi przez Dostawcę, Abonent ma prawo złożenia reklamacji z tytułu nienależytego wykonania Umowy.

2. Instalacja zostanie wykonana nie później niż w ciągu 14 dni od podpisania Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca usług dołoży starań aby została ona wykonana w jak najkrótszym czasie. Aktywacja Usługi dla wybranej przez Abonenta taryfy nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od wykonania Instalacji, przy czym Dostawca usług dołoży starań aby została ona wykonana w jak najkrótszym czasie.

3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin pracy BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie (zwłaszcza w § 6, 12, 14, 18, 19) oraz w Umowie (§ 4 ust. 9).

5. Dostawca nie świadczy pakietu transmisji danych usługi dostępu do sieci Internet w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej.

6. Operator/Dostawca usług nie stosuje ograniczeń w korzystaniu z jakichkolwiek aplikacji i nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.

7. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę Usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.

IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.

§ 4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej bądź elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług www.euro-net.pl/umowa na czas określony lub nieokreślony.

2. Umowa może zostać zawarta:

- a) w lokalu Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług,
- b) poza lokalem BOK, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług,
- c) na odległość tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy Umowy.

3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy. Szczegółowe informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, wzorze formularza odstąpienia od umowy, a także koszty zwrotu rzeczy, które ponosi Abonent w przypadku odstąpienia oraz obowiązku zapłaty przez Abonenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zawierają punkty 3a poniżej oraz załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

3a. Abonent nie ma prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość w przypadku, gdy:

- a) Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta i przed rozpoczęciem świadczenia usługi poinformował Abonenta, że po spełnieniu świadczenia Abonent utraci prawo odstąpienia od umowy;
- b) umowa dotyczy dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeśli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu Abonenta o utracie prawa odstąpienia od umowy.

4. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.

5. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.

6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.

7. Postanowienia Umowy i Regulaminu mają także odpowiednie zastosowanie do umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.

§ 5.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:

- a) nazwisko i imiona,
- b) imiona rodziców,
- c) miejsce i data urodzenia,
- d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
- e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,

f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,

g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy.

2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w *ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych*, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,

c) weryfikacji tożsamości Abonenta w przypadku Umowy zawieranej elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług, wedle procedury określonej na stronie internetowej Dostawcy usług www.euro-net.pl/umowa.

4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy – jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego, zamierzającego zawrzeć Umowę w formie elektronicznej lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

5. Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.

6. Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia kaucji gdy:

a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy,

b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą usług,

c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy usług mogące powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu,

d) Abonent posiada Tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z odwołaniem zgody na zainstalowanie Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu przez osobę, której przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, uniemożliwiające świadczenie w Lokalu Usług.

7. Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy. Na żądanie Dostawcy usług wpłata kaucji może być wymagana w późniejszym czasie w przypadkach określonych w ust. 6 lit. a) i b). Nie dokonanie wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 17 Regulaminu.

8. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.

9. Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.

10. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 7 dni wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

V. INSTALACJA I ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO SPRZĘTU I URZĄDZEŃ.

§ 6.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu*, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.

3. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Instrukcją Postępowania ze Sprzętem.
5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy, zawieranej wraz z Umową.
6. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do użytkowania.
8. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

§ 7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
 2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
 3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.
 4. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, usługa obejmuje przyłączenie jednego Urządzenia Abonenckiego (np. komputer, palmtop, router). Na przyłączenie każdego kolejnego Urządzenia należy uzyskać zgodę Dostawcy.
 5. Dostawca ustanowił ograniczenie funkcjonalności Sprzętu (usługa dostępu do Telewizji), polegająca na zablokowaniu możliwości korzystania przez Abonenta z portu USB, które jest programowo wyłączone.
 6. Dostawca gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu z którego wykonywana jest usługa.
 7. Dostawca wprowadził następujące procedury pomiaru i organizacji ruchu w sieci mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza:
 - pomiar ruchu na interfejsach Dostawcy związanych ze świadczonymi usługami,
 - monitorowanie wykorzystania procentowego przepustowości interfejsów,
 - przy osiągnięciu 80% przepływności interfejsu dokonywana jest analiza wykorzystania.
- Wykorzystanie interfejsu na poziomie 95-100% powoduje pojawienie się następujących usterek:
- utraty komunikatów,
 - wydłużenia czasu przesyłania komunikatów,
 - zniekształcenia komunikatów,
 - spowolnienia transmisji bądź zakłócenia w jakości transmisji.
- Wykorzystanie interfejsu na poziomie 80% nie wpływa na jakość usługi.
8. Dostawca wprowadza ograniczenia w dostępie i korzystaniu z usług i aplikacji, w postaci blokowania określonych portów sieciowych w sytuacjach niestandardowych potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci.
 9. Abonent ma możliwość korzystania z dodatkowych usług i aplikacji oferowanych przez Dostawcę w usłudze Telewizyjnej po wyrażeniu chęci woli korzystania w dniu zawarcia Umowy, bądź w trakcie jej obowiązywania.
 10. Abonent usługi telefonicznej ma zapewnione połączenia z Numerami Alarmowymi, nie obowiązuje to w usłudze Internetu oraz Telewizji.
 10. Dostawca gromadzi informacje o lokalizacji Urządzeń za pomocą których wykonywane są połączenia.
 11. Dostawca nie ustanowił żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do Numerów Alarmowych. Nie ma to jednak zastosowania w przypadku, gdy Dostawca wypowie Umowę z przyczyn leżących po stronie Abonenta i fizycznie odłączył Lokal od Sieci.
 12. W celu poprawności działania usługi telefonicznej, Abonent obowiązany jest wyposażyć się w aparat telefoniczny obsługujący tonowe wybieranie numerów. Aparaty telefoniczne skonfigurowane na impulsowe wybieranie numerów nie będą działały w Sieci Dostawcy.
 13. Dostawca ustanowił domyślną blokadę połączeń do numerów o podwyższonej opłacie. Abonent, który zamierza korzystać z tego rodzaju połączeń, obowiązany jest zadeklarować swoją wolę w momencie podpisania Umowy, bądź w trakcie jej obowiązywania.

VI. OKRES ROZLICZENIOWY, OPŁATY, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI.

§ 8.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłata instalacyjna, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Regulaminie promocji.
4. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

§ 9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku, bądź gotówka w kasie BOK Dostawcy usług.
2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10-go dnia każdego miesiąca za *dany* miesiąc, w którym Usługa *jest* wykonywana.
3. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur w formie papierowej.
4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna) będą uwzględniane na kolejnej fakturze.
5. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe określone w stosownym rozporządzeniu Rady Ministrów.

VII. WINDYKACJA NALEŻNOŚCI.

§ 10.

1. Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku, prowadzone są czynności windykacyjne.
2. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki w wysokości określonej w § 11 ust. 5 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
3. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.
4. W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź EBOK.
5. W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług wysyła do Abonenta wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informacje, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może zawieszenie świadczenia Usługi lub rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
6. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.
7. W przypadku braku zadośćuczynienia przez Abonenta kierowanemu do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania, albo korzysta z uprawnień określonych w ust. 6, w tym przechodząc do Windykacji sądowej, bądź wysyła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. ostateczne przed sądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem, że skieruje następnie sprawę do Windykacji sądowej.
8. Rozwiązując Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, Dostawca usług wystawi Abonentowi notę obciążeniową, w której wyliczy kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania jeżeli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych oraz prześle ją Abonentowi listem poleconym wraz z wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji.
9. Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego nie dotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. *Koszt wezwania do zapłaty zostanie określony w Cenniku.* Ewentualne okoliczności

uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale *REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE*.

10. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.

11. W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowić będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi dłużnikowi.

12. Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent-dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

§ 11.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.

3. Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie opust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczenia Usługi lub pogorszeniu jej jakości.

4. Za każdy dzień w którym przerwa w świadczeniu usługi trwała dłużej niż 24 godziny Abonentowi przysługuje prawo obniżenie opłaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za daną usługę.

5. Za każdy dzień w którym przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej trwała dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie usługi telefonicznej.

6. Upust w opłacie abonamentowej jest płatny w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.

7. Z tytułu niedotrzymania, z winy Dostawcy, terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonej w Umowie Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej obowiązującej w miesiącu, w którym Usługa miała być świadczona, za każdy dzień zwłoki.

8. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

9. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu, a także ich przyznanie upustu następuję na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale *REKLAMACJE.POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE*.

IX. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.

§12.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.

2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Dostawcy usług do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta. Abonent będzie ponosił względem Dostawcy usług odpowiedzialność odszkodowawczą wedle zasad określonych w *kodeksie cywilnym*.

3. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

- a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
- b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
- c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
- e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
- f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Zaśmiecanie konta- ang. spamming),
- g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:

- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
- b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i sprzęt,
- c) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.

6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

X. USŁUGA SERWISOWA.

§ 13.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewni:

- a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
- b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
- c) techniczna pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
- d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
- e) rozpatrywanie reklamacji,
- f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług:

- a) na stronie internetowej Dostawcy usług,
- b) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
- c) e-mailem na adres podany w Umowie,
- d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 2 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.

5. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

- a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
- b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem i Instrukcja Postępowania ze Sprzętem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

6. Cennik usług serwisowych/dodatkových dostępny jest osobiście w BOK Dostawcy, telefonicznie, za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy.

XI. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

§ 14.

1. Reklamacje mogą dotyczyć:

- a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
- b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
- c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- d. niedotrzymania wskazanych w Umowie minimalnych prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usług dostępu do internetu.

2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy:

- a. w formie pisemnej –osobiście podczas wizyty Abonenta w każdej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. –Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
- b. ustnie –telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w jednostce, o której mowa w § 14 ust. 2 lit. a,
- c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, tj. przy wykorzystaniu poczty e-mail wysłanej na adres Biura Obsługi Klienta lub za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy lub faksem.

3. Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinien zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany przez Dostawcę w Umowie lub adres miejsca Przyłącza,
- e. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy –w przypadku reklamacji, o której mowa w § 14 ust. 1 lit. a
- f. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej –w przypadku reklamacji, o której mowa w § 14 ust. 1 lit. b,
- g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa –w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności –w przypadku, o którym mowa w § 14 ust. 3 lit. g,
- i. podpis reklamującego –w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy, nie spełnia warunków określonych w § 16 ust. 3, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w § 14 ust. 4 nie spełnia warunków określonych w § 14 ust. 3, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 14 ust. 3 lit g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

8. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację.

9. Zapisów § 14 ust. 8 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

10. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub oddania doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

11. Dostawca jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeśli w tym terminie reklamacja nie została rozpatrzona uważa się ją za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a. nazwę Dostawcy rozpatrującej reklamację,
- b. informację o dniu złożenia reklamacji,
- c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności –określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 14 ust. 3 lit. h,
- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. –Prawo telekomunikacyjne,
- f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą –w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

14. Sposoby potwierdzenia przyjęcia i udzielenia odpowiedzi na reklamację:

- a. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- b. za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Zgoda ta nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści, może być wyrażona drogą elektroniczną, pod warunkiem jej utrwalenia i potwierdzenia przez Abonenta. Zgoda ta może być wycofana w każdym czasie w sposób prosty i wolny od opłat.
- c. Zapisu § 14 ust. 14 lit. a nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji,
- d. posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w § 14 ust. 14 lit. b i c, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 14 ust. 3 oraz § 14 ust. 12 i 13 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

15. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 14 ust. 2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

16. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w § 14 ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

17. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

18. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub gdy reklamującym jest konsument, dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku niezapłacenia przez Dostawcę dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.

18a. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczenia Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

19. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku regulowania opłat. W przypadku uznania reklamacji Dostawca rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji, dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności nastąpi w sposób wskazany przez Abonenta w reklamacji.

20. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki jakim powinna odpowiadać reklamacja określa Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r., poz. 284).

XII. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA I PRZETWARZANIE DANYCH DOTYCZĄCYCH ABONENTA.

§15.

1. Dostawca informuje Abonenta, że jest administratorem danych osobowych, dane przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie i Abonent ma prawo dostępu do danych i ich poprawiania w każdym czasie.
2. Dla celów przekazywania komunikatorów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne Dostawca przetwarzać będzie także dane transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, dane o położeniu Sprzętu, sieć w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie wynikającym z przepisów obowiązującego prawa.
3. Na podstawie art. 161 ust.2 ustawy Prawo telekomunikacyjne Dostawca uprawniony jest do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania: imienia, nazwiska, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, adresu korespondencyjnego jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dowodu osobistego oraz danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonywania zobowiązania wobec Dostawcy wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – w zakresie w jakim dotyczy to świadczonej na rzecz Abonenta lub jest niezbędne dla jej wykonania.
4. Dostawca oświadcza, że dane osobowe Abonenta będą wykorzystywane wyłącznie w związku z wykonaniem Umowy Abonenckiej.
5. Dane osobowe Abonenta nie są umieszczane w ogólnie dostępnym spisie Abonentów.

XIII. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG, OPŁATY W MOMENCIE ROZWIĄZANIA UMOWY, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ.

§17.

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK Abonent może od niej odstąpić, bez podania przyczyny w terminie 14dni od jej podpisania, składając Dostawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Odstąpienie od Umowy w tym trybie ma ten skutek, iż Umowa jest traktowana jako niezawarta. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa odstąpienia od Umowy, pomimo iż uprzednio złożył żądanie rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy oraz Dostawca pouczył Abonenta o prawie odstąpienia od Umowy, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.

§ 18.

1. Art. 56 ust.3 pkt 20 Ustawy Prawo telekomunikacyjne zawiera zapisy dotyczące sposobów przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

2. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem Promocji, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
- b) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci;
- c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
- d) udostępnił Usługi poza Lokal;
- e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- f) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii;
- g) utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada;
- h) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa;

3. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuję po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.

4. W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana opłata abonamentowa.

5. W przypadku zaistnienia okoliczności znacznie utrudniających wykonanie Instalacji Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonywania usługi, a w szczególności termin i wysokość opłaty przyłączeniowej. W przypadku braku akceptacji Opłaty za przyłączenie przez Abonenta Operator może odmówić zawarcia Umowy, zaś w przypadku gdy została już ona zawarta, każda ze stron uprawniona jest do jej rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym.

§ 19.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuję na koszt Abonenta.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości,

3. Prócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przez upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulgi Abonentowi- została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w tabeli w § 1 ust. 2 Umowy.

4. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej lub jej wygaśnięcie nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia na rzecz Dostawcy wszelkich opłat należnych za okres obowiązywania Umowy.

§ 20.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Dostawcy usług, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§ 21.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.

3. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym operatorom.

4. Dostawca zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z pracownikami Biura Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

5. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz Ustawy o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych.

6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 12.12.2018 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1

do Regulaminu Świadczenia Usług przez Euronet Norbert Saniewski Sp. J.

Informację o prawie odstąpienia od umowy

Prawo odstąpienia od umowy

Mają Państwo prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia:

- a) zawarcia umowy w przypadku umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- b) w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia, inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa, weszła w posiadanie rzeczy;

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas

Euronet Norbert Saniewski Sp. J. Adres siedziby: ul. Leśna 1, Ignatki – Osiedle, 16-001 Kleosin

o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwroty płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz na adres podany na www.euro-net.pl/kontakt/, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.