



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELE-MATE INTERNET przez TELE-MATE Szczepan Brzeziński

§1.

DEFINICJE

Pojęcia niezdefiniowane w §1, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie Świadczenia Usług TELE-MATE Internet zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę. Poniższe pojęcia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

- 1.1 **Abonament** - opłata wnoszona przez Abonenta, w wysokości wskazanej w Cenniku lub w Umowie, z tytułu zapewnienia przez Operatora dostępu do Usługi;
- 1.2 **Abonent** - podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), z którym Operator zawarł pisemną Umowę;
- 1.3 **Adres IP** - numer identyfikacyjny, który jest nadawany komputerom w sieci Internet.
- 1.4 **Awaria** - oznacza awarię, która uniemożliwia Abonentowi korzystanie z Usługi, jednak z wyłączeniem awarii, która jest wynikiem okresu zawieszenia lub przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej między Stronami lub dozwolonej w ramach Umowy; lub jest wynikiem naruszenia Umowy przez Abonenta; lub jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub wystąpiła poza Siecią Operatora; lub wystąpiła w infrastrukturze telekomunikacyjnej Abonenta lub Sprzęcie.
- 1.5 **Cennik** - Cennik Usługi TELE-MATE Internet;
- 1.6 **Data Aktywacji Usługi** - termin wskazany w protokole zdawczo-odbiorczym, w którym Operator rozpocznie świadczenie Usługi;
- 1.7 **DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)** - protokół komunikacyjny umożliwiający komputerom automatyczne uzyskanie danych konfiguracyjnych sieci IP;
- 1.8 **DSL, WIFI 802.11a/b/g/n, Ethernet** - technologie transmisji danych wykorzystywane w Usłudze.
- 1.9 **Dzień Roboczy** - dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
- 1.10 **Ethernet** - technologia wykorzystywana do budowy sieci LAN, obejmująca specyfikację kabli, interfejsów i przesyłanych nimi sygnałów;
- 1.11 **Internet** - sieć komputerowa o zasięgu globalnym, składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP;
- 1.12 **IP (Internet Protocol)** - protokół komunikacyjny używany do transmisji danych w sieciach rozległych, np. sieci Internet;
- 1.13 **LAN (Local Area Network)** - lokalna sieć komputerowa wykonana w technologii Ethernet, Fast Ethernet lub Gigabit Ethernet, łącząca komputery użytkowników działających na stosunkowo niewielkim obszarze;
- 1.14 **Lista Referencyjna** - lista urządzeń zaakceptowanych przez Operatora do świadczenia Usługi;
- 1.15 **Lokal** - określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi;
- 1.16 **Łączce** - łącze, na którym Operator może świadczyć Usługę. Charakterystyka Łączca, będzie każdorazowo określana w Umowie.
- 1.17 **Minimalny Okres Świadczenia Usługi** - oznaczony w Umowie okres świadczenia Usługi, w trakcie, którego, z wyjątkiem sytuacji przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, Umowa nie może być rozwiązana przez żadną ze Stron.
- 1.18 **NAT (Network Address Translation)** - funkcjonalność routera, pozwalająca na translację adresów z prywatnej podsieci adresowej na jeden publiczny adres IP;
- 1.19 **Operator** - TELE-MATE Szczepan Brzeziński z siedzibą w Michałowie, Skarżysko-Kamienna;
- 1.20 **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze VAT dniach miesiąca;
- 1.21 **Regulamin** - Regulamin Świadczenia Usług TELE-MATE Internet;
- 1.22 **Sieć Operatora** - wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną, niezbędną do świadczenia Usługi TELE-MATE Internet;
- 1.23 **Siła Wyższa** - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia w chwili dokonywania danej czynności;
- 1.24 **Sprzęt** - urządzenia dostarczane przez Operatora Abonentowi, które Abonent na warunkach określonych w Umowie nabywa na własność, lub urządzenia nabyte indywidualnie przez Abonenta, pochodzące z Listy Referencyjnej, niezbędne do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzane przez Abonenta w okresie i na warunkach określonych w Umowie, za których prawidłowe funkcjonowanie odpowiada Abonent.
- 1.25 **Umowa** - Umowa o Świadczenie Usługi TELE-MATE Internet;
- 1.26 **Urządzenia Abonenckie** - sprzęt udostępniany przez

Operatora Abonentowi, który w trakcie obowiązywania Umowy, jak również po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu pozostaje własnością Abonenta, niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzany przez Operatora na zasadach określonych w Umowie;

- 1.27 **Usługa lub Usługa TELE-MATE Internet** - usługa telekomunikacyjna świadczona na rzecz Abonenta przez Operatora, w tym w szczególności Usługa TELE-MATE Internet, Usługa TELE-MATE Telefon;
- 1.28 **Usługa dodana** - usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi zgodnie z obowiązującym Cennikiem;
- 1.29 **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę z dnia 16 lipca 2004r.
- 1.30 **Użytkownik** - Abonent lub inny podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z Usługi;

§2.

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

- 2.1 Usługa świadczona jest przez Operatora w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy oraz terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku lub w Umowie.
- 2.2 W sytuacji, gdy z Usługi korzysta inny podmiot, Abonent zobowiązany jest zapoznać go z treścią Regulaminu oraz ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania innego podmiotu, tak jak za działania lub zaniechania własne.
- 2.3 Usługa jest świadczona o ile istnieją warunki techniczne.
- 2.4 W ramach Usługi TELE-MATE Internet Operator zapewnia:
 - 2.5.1. Stały dostęp do sieci Internet w technologii DSL, Wifi lub Ethernet, z maksymalną prędkością transmisji do Abonenta w zależności od wybranej przez Abonenta opcji Usługi,
 - 2.5.2. Korzystanie ze Sprzętu/Urządzeń Abonenckich zakończonych interfejsem Ethernet,
 - 2.5.3. Korzystanie z usług dodanych na zasadach określonych w Cenniku,
 - 2.5.4. Adresację IP określoną dla danej opcji Usługi w Cenniku.
- 2.5 Usługa jest świadczona w opcjach Usługi o parametrach technicznych i funkcjonalnościach, a także udogodnieniach towarzyszących wskazanych w Cenniku i wybieranych przez Abonenta.
- 2.6 Na wniosek Abonenta Operator świadczy Usługi dodane oraz inne usługi wymienione w Cenniku bądź w regulaminach innych usług.
- 2.7 Operator zastrzega sobie prawo, do modyfikowania sposobu realizacji Usługi stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.
- 2.8 Adresy IP są przydzielane Abonentowi na czas trwania Umowy,

§3.

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI

- 3.1 Świadczenie Abonentowi Usługi przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Umowa jest zawierana po dostarczeniu przez zamawiającego wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.
- 3.2 Świadczenie Usługi na podstawie Umowy, z zastrzeżeniem wyjątków w niej określonych trwa:
 - 3.2.1 przez Minimalny Okres Świadczenia Usługi, a po jego upływie, przez czas nieokreślony, chyba że Operator lub Abonent złoży drugiej Stronie nie później niż na trzydzieści (30) dni przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy. Wówczas Umowa rozwiązuje się z upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi,
 - 3.2.2 lub przez czas nieokreślony.
- 3.3 W imieniu Operatora oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów, składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.
- 3.4 Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.4.1. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora;
 - 3.4.2. dostarczenia przez Abonenta dokumentów w formie oraz treści zgodnej z wykazem dokumentów koniecznych do zawarcia Umowy obowiązującym u Operatora w chwili jej zawierania, w

szczególności: aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej; zaświadczenia o nadaniu numeru REGON, zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP, numeru dowodu osobistego, potwierdzenia tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma zostać uruchomiona Usługa lub zgoda, o której mowa w pkt. 3.7 lub 3.8;

- 3.4.3. Pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora zgodnie z przepisami prawa;
- 3.5 Operator może odmówić zawarcia Umowy z Abonentem:
 - 3.5.1. co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające między innymi z danych będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa;
 - 3.5.2. zalegającym z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którym Operator rozwiązał inną umowę z powodu nie wykonywania jej postanowień;
 - 3.5.3. który odmówił przedstawienia danych lub dokumentów, o których mowa w pkt. 3.4.2 lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
 - 3.5.4. jeżeli brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi lub wystąpiły okoliczności o charakterze Siły Wyższej uniemożliwiającej świadczenie Usługi.
 - 3.5.5. z innych powodów, z zastrzeżeniem, iż taka odmowa nie jest sprzeczna z Ustawą
- 3.6 Operator rozpoczyna świadczenie Usługi w Dacie Aktywacji Usługi.
- 3.7. Warunkiem instalacji Usługi przez Operatora w Lokalu wskazanym w Umowie, jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Usługi wymaga dostarczenia przez Abonenta Operatorowi pisemnej zgody wystawionej przez odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, na świadczenie Usługi w Lokalu.
- 3.8. Jeżeli Abonent nie jest stroną umowy, na podstawie której ma zostać dokonana instalacja Usługi, zobowiązany jest doręczyć Operatorowi zgodę strony takiej umowy, wyrażoną w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, na instalację Usługi
- 3.9. Instalacja Usługi potwierdzana jest podpisaniem protokołu zdawczo-odbiorczego przez uprawnionego przedstawiciela Operatora i Abonenta. Podpisanie protokołu jest jednoznaczne z uruchomieniem Usługi i jej przyjęciem przez Abonenta. Operator zastrzega sobie możliwość jednostronnego uznania zakończenia instalacji i uruchomienia Usługi, jeżeli Abonent bezpodstawnie odmawia podpisania protokołu. W takim wypadku Abonent zobowiązany jest do wnoszenia opłat za świadczone Usługi zgodnie z Umową, od Daty Aktywacji Usługi określonej w podpisanych jednostronnie przez Operatora protokole. Postanowienia niniejszego punktu mają zastosowanie również w przypadku zmian opcji Usługi lub Lokalu.
- 3.10. Abonent zobowiązany jest do wskazania adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą którego Operator będzie kontaktował się w sprawach dotyczących realizacji Umowy, w szczególności płatności i rozliczeń za Usługi, w tym zmian Cennika lub Regulaminu.
- 3.11. Zmiana warunków oraz zakresu świadczonej Usługi, będzie skuteczna nie później niż z pierwszym dniem nowego Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Strony zawarły aneks do Umowy, chyba że postanowienia aneksu stanowią inaczej.
- 3.12. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności. Przeniesienie praw i obowiązków odbędzie się na podstawie porozumienia zawartego między Operatorem, Abonentem oraz osobą trzecią.

§4.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 4.1 Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, który korzysta z Usługi, tak jak za działania lub zaniechania własne.
- 4.2 Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do świadczeń na rzecz Abonenta określonych w Umowie lub

- Regulaminie. Abonent nie może dochodzić odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych lub innych świadczeń wyrażonych w Umowie, z wyjątkiem sytuacji, gdy szkoda została wyrządzona przez Operatora umyślnie. Kary umowne oraz inne świadczenia z tytułu nie wykonania lub nienależytego wykonania Usług stanowią wyłączne odszkodowanie w zakresie odpowiedzialności Operatora z tytułu Umowy.
- 4.3 Operator nie ponosi odpowiedzialności:
- 4.3.1 w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nie leżących po stronie Operatora, infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej,
- 4.3.2 za awarie w pracy Sprzętu lub Urządzeń Abonenckich będących następstwem uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej niestanowiącej Sieci Operatora lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,
- 4.3.3 w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej,
- 4.3.4 w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności Operator, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi,
- 4.3.5 w przypadku uniemożliwienia przedstawicielom Operatora dostępu do Sprzętu lub Urządzeń Abonenckich lub łączy stanowiących własność Operatora znajdujących się w Lokalu lub pomieszczeniach Abonenta lub osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do Lokalu lub pomieszczeń,
- 4.3.6 za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Sprzęt, Urządzenia Abonenckie lub Sieć Operatora,
- 4.3.7 za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Operatora,
- 4.3.8 za błędnie świadczonych Usług lub utratę informacji, spowodowaną rozprzeszczeniem się wirusa dostarczonego do sieci Abonenta, na skutek połączenia Sprzętu z siecią Internet,
- 4.3.9 za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Operator nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta i za ich skutki odpowiada wyłącznie Abonent,
- 4.3.10 za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika podłączonego do Sprzętu albo Urządzeń Abonenckich przed ingerencją osób trzecich,
- 4.3.11 za rejestrację domen dokonywaną przez Użytkownika w trakcie korzystania z Usługi,
- 4.3.12 za następstwa (w tym szkody) powstałe na skutek uzasadnionego ograniczenia lub zawieszenia Usługi,
- 4.3.13 za skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań określonych w Umowie lub Regulaminie, w szczególności wskazanych w pkt 2.2.
- 4.3.14 za jakość świadczonych Usługi, gdy Użytkownik nie korzysta z Urządzeń Abonenckich albo Sprzętu lub korzysta z urządzeń spoza Listy Referencyjnej Operatora.
- 4.4 Operator i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane Siłą Wyszłą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych.
- 4.5 Z uwagi na techniczne uwarunkowania transmisji danych, Operator nie gwarantuje przepływności transmisji do zasobów dostępnych w Internecie.
- 4.6 Operator zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
- 4.7 W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi przez siebie usługami, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
- 4.8 W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, jeżeli na mocy tej Umowy została przyznana Abonentowi ulga, Abonent jest zobowiązany z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, do zwrotu na rzecz Operatora przyznanych ulg otrzymanych od Daty Aktywacji Usługi do dnia rozwiązania Umowy
- 4.9 Abonent jest zobowiązany do współpracy z Operatorem w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności roszylania spamu lub wirusów, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS.
- 4.10 Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta lub klientów Abonenta korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinęcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.
- 5.5.1. z góry - w przypadku Abonamentu ;
- 5.5.2. z dołu - w przypadku opłat jednorazowych.
- 5.6 Operator może żądać od Abonenta wpłacenia kaucji lub złożenia innej akceptowanej przez Operatora formy zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Operatora wobec Abonenta, w związku z realizacją Umowy.
- 5.7 Operator ma prawo zaspościć swoją wymagalną wierzytelność z tytułu realizacji Umowy z kwoty kaucji lub innego zabezpieczenia, o których mowa w pkt 5.6.
- 5.8 Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę kaucji lub inny przedmiot zabezpieczenia z chwilą dokonania końcowego rozliczenia finansowego Umowy, z zastrzeżeniem pkt 5.7.
- 5.9 Korespondencja dotycząca płatności i rozliczeń Abonenta będzie kierowana przez Operatora na adres poczty elektronicznej, o którym mowa w pkt. 3.10 lub na adres zamieszkania, z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa i poufności danych, dostępnych technicznie w tym zakresie i zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 5.10 Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez Abonenta jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń w sposób regularny, umożliwiający podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od Operatora, a także z Regulaminu oraz Umowy.
- 5.11 Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Operatora, w wysokości określonej w fakturze VAT.
- 5.12 W razie niotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.
- 5.13 Za termin dokonania płatności faktury VAT uważa się datę uznania rachunku bankowego Operatora.
- 5.14 Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.
- 5.15 W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta (należności główne wynikające z faktur), a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.
- 5.16 Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie, chyba, że co innego wynika z Umowy. Jeżeli zmiana cen świadczonych Usług będzie polegała na podwyższeniu cen Usług lub na dodaniu nowych cen, które Abonent będzie musiał płacić korzystając z dotychczasowej Usługi, Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta na piśmie o zakresie tych zmian i terminie ich wprowadzenia, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji podwyższonych cen. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy, najpóźniej na 5 Dni Roboczych przed datą ich wejścia w życie. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy, wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia, poprzedzającego dzień wejścia w życie nowego Cennika.
- 5.17 Nie stanowi zmiany cen w rozumieniu pkt 5.16 wprowadzenie nowych opłat do Cennika, których Abonent w związku z korzystaniem z dotychczasowej opcji Usługi, nie będzie zobowiązany uiszczać.
- 5.18 Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas Abonament ustala się w wysokości 1/30 miesięcznego Abonamentu za każdy rozpoczęty dzień świadczenia Usługi.
- 5.19 Miesięczny Abonament obejmuje:
- dla TELE-MATE Internet: stały dostęp do sieci Internet, korzystanie, konserwację i utrzymanie Sprzętu, dostęp do wsparcia telefonicznego dla Użytkownika oraz wybrane Usługi dodane.
 - Dla TELE-MATE Telefon: stały dostęp do sieci transmisji danych w warstwie IP, korzystanie, konserwację i utrzymanie Sprzętu, dostęp do wsparcia telefonicznego dla Użytkownika oraz wybrane Usługi dodane.
- 5.20 Zmiany wysokości opłat wynikające ze zmiany Cennika, nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu do zawartej Umowy. Operator wykaże nową stawkę opłat w kolejnej wystawianej fakturze VAT, po zmianie Cennika. W przypadku zmian opłat polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać lub skutkujących podwyższeniem dotychczasowych opłat stosuje się pkt. 5.16 Regulaminu.
- 5.21 Operator rozpoczyna naliczanie należności za świadczenie Usług od Daty Aktywacji Usługi

§6.

URZĄDZENIA ABONENCKIE

- 6.1 W zależności od wybranej opcji Usługi, w celu należytego wykonania Umowy, Operator udostępni na czas obowiązywania Umowy Urządzenia Abonenckie. Przekazanie Urządzeń Abonenckich nastąpi na podstawie podpisanego przez obie strony protokołu zdawczo-odbiorczego.
- 6.2 Operator przekazuje Abonentowi informacje, niezbędne do prawidłowej eksploatacji Urządzeń Abonenckich . Abonent lub Użytkownik zobowiązany jest:
- korzystać z Urządzeń Abonenckich zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji;
 - powiadamiać Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterekach lub uszkodzeniach Urządzeń Abonenckich niezwłocznie po ich stwierdzeniu;
 - nie dokonywać samodzielnie napraw lub modernizacji Urządzeń Abonenckich ;
 - zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania Urządzeń Abonenckich ;
- 6.3.5. udostępnić przedstawicielom Operatora Lokal w celu zainstalowania, konserwacji, deinstalacji Urządzeń Abonenckich .
- 6.4. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych Urządzeń Abonenckich w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało wskutek:
- świadomego zniszczenia;
 - nie wypełnienia zobowiązań opisanych w pkt 6.3;
 - uszkodzeń spowodowanych działaniami infrastruktury telekomunikacyjnej Abonenta.
- 6.5 Jeżeli charakter uszkodzenia Urządzeń Abonenckich wskazuje, iż naprawa nie gwarantuje przywrócenia stanu pełnej sprawności, Operator może obciążyć Abonenta kosztami zakupu nowych Urządzeń Abonenckich .
- 6.6 Urządzenia Abonenckie przez okres obowiązywania Umowy, a także po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, pozostają własnością Operatora lub Abonenta. Stosowny zapis znajduje się w protokole zdawczo-odbiorczym lub na umowie.
- 6.7 Zobowiązania Abonenta związane z Urządzeniami Abonenckimi oraz odpowiedzialność Abonenta za Urządzenia Abonenckie pozostają w mocy do czasu, gdy Operator nie usunie Urządzeń Abonenckich z Lokalu, nie dłużej jednak niż przez 30 dni od rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy w przypadku własności urządzeń przez Operatora.
- 6.9 Operator doloży wszelkich starań, aby usunąć Urządzenia Abonenckie z Lokalu w terminie do 30 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy w przypadku własności sprzętu przez operatora, chyba że Abonent uniemożliwi dokonanie takich czynności w tym terminie. W przypadku odmowy przez Abonenta zwrotu lub uniemożliwienia deinstalacji Urządzeń Abonenckich w terminie wskazanym powyżej, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta opłatą wskazaną w Cenniku.
- 6.10 Zwrot Urządzeń Abonenckich w przypadku własności Operatora, zostanie potwierdzony protokołem zdawczo-odbiorczym, podpisanym przez Strony. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia, lub zużycia Urządzeń Abonenckich w zakresie przekraczającym zwykłą eksploatację, Operator ma prawo do żądania zapłaty za Urządzenia Abonenckie zgodnie z postanowieniami Cennika.

§7.

REKLAMACJE

- 6.7.1 Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 1 miesiąca od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 6.7.2 Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu, sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej lub telefonicznie. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie u Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej lub telefonicznie.
- 6.7.3 Reklamacja powinna zawierać:
- Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - Numer Umowy nadany przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usługi;
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora Daty Aktywacji Usługi określonej w Umowie;
 - podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 6.7.4 Abonent może składać reklamację do Biura Obsługi Abonenta. Adres i numery telefonów do Biura Obsługi Abonenta określone są w Umowie
- 6.7.5 Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Operatora.
- 6.7.6 Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
- 6.7.7 Odpowiedź Operatora na reklamację zawiera:
- nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - powołanie podstawy prawnej;
 - rozsztzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 6.7.8 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- dotąd zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą lub pocztą elektroniczną.
- 6.7.9 Wszczęcie postępowania reklamacyjnego nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające według Abonenta złożenie reklamacji. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania

- reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
- 7.10 W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawi fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi wskutek uznanej reklamacji zostaną zwrócone w formie zaliczenia ich na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez Operatora na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy.
- 7.11 W sytuacji, kiedy Operator posiada wobec Abonenta jakiegokolwiek wierzytelności wymagalne i niespome, Operator może jednostronnie potrącić te wierzytelności z wierzytelnością Abonenta wobec Operatora, powstałą z tytułu uznania reklamacji za zasadną.
- §8.
ZAWIESZENIE, ROZWIĄZANIE I
WYGAŚNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ**
- 8.1 Z zastrzeżeniem postanowień pkt 8.8. ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi przez Operatora może nastąpić wskutek wystąpienia jednej z poniższych okoliczności:
- 8.1.1 zwłoki Abonenta z zapłatą opłat należnych Operatorowi, po uprzednim wyznaczeniu dodatkowego terminu do zapłaty;
- 8.1.2 prowadzenia działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet;
- 8.1.3 podjęcia przez Użytkownika działań, które mogą uszkodzić Sieć Operatora lub zakłócić właściwe funkcjonowanie systemu Operatora służącego udostępnianiu lub monitorowaniu Usługi oraz infrastruktury Operatora, w szczególności wskutek użytkowania urządzeń nie uwzględnionych na Liście Referencyjnej lub podjęcia działań mogących stanowić zagrożenie dla integralności Sieci Operatora;
- 8.1.4 dokonywania prób wejścia do systemów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody;
- 8.1.5 nie przestrzegania Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa w związku ze świadczoną Usługą;
- 8.1.6 z innych przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.
- 8.2 Jeżeli zawieszenie lub ograniczenie Usług nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia to Abonenta z obowiązku zapłaty Abonamentu za okres zawieszenia lub ograniczenia.
- 8.3 Zawieszenie lub ograniczenie Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia lub ograniczenia Usługi.
- 8.4 Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług lub usunie ograniczenia w świadczeniu Usługi po ustaniu przyczyn zawieszenia lub ograniczenia, w szczególności po wpływie od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Operatora.
- 8.5 Za ponowną aktywację Usług oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Operator może pobrać odrębną opłatę ustaloną w Cenniku.
- 8.6 W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każda ze Stron ma prawo do jej rozwiązania, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
- 8.7 Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w trybie natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonent nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres co najmniej 30 dni.
- 8.8 Niezależnie od postanowień pkt 8.1, Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadkach określonych w pkt 8.1., po uprzednim bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wyznaczonego przez Operatora w wezwaniu do zaprzestania naruszeń.
- 8.9 Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
- 8.9.1 z przyczyn określonych w pkt 8.1 zawieszono świadczenie Usług, a okres zawieszenia trwa co najmniej 14 dni i Abonent nie usunął w okresie zawieszenia, naruszeń będących przyczyną zawieszenia, wskazanych w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez Operatora;
- 8.9.2 Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora niezgodnie z prawem lub ich przeznaczeniem;
- 8.9.3 utraty przez Abonenta tytułu prawnego do korzystania z Łączka lub Lokalu, do którego została doprowadzona Usługa;
- 8.10 Umowa wygasa wskutek:
- 8.10.1 zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności, gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 8.10.2 upływu okresu, na który została zawarta
- 8.10.3 ustania bytu prawnego Abonenta będącego Przedsiębiorcą, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału, przekształcenia lub połączenia zgodnie z przepisami prawa;
- 8.11 Operator może rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
- 8.12 Z dniem wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Abonent obowiązany jest:
- 8.12.1 zaprzestać korzystania z Usług Urządzeń Abonenckich oraz
- 8.12.2 umożliwić Operatorowi dostęp do Lokalu, w celu usunięcia Urządzeń Abonenckich w przypadku własności przez Operatora.
- 8.13 Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 8.14 W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
- 9.2 aktów wykonawczych do Ustawy.
- 9.2 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności: nazwy (firmy) Abonenta, formy prawnej, siedziby Abonenta, adresu (adresu do korespondencji), numeru NIP, REGON, numeru dowodu osobistego, numerów telefonów służb Abonenta odpowiedzialnych za realizację Umowy, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o którym mowa w pkt 3.10.
- 9.3 Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o których mowa w pkt 9.2., stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzenia aneksu do Umowy.
- 9.4 W przypadku niewykonania przez Abonenta zobowiązania, o którym mowa w pkt 9.3, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta z wykorzystaniem dotychczasowych danych, uważa się za skutecznie doręczoną.
- 9.5 W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, wiążące będą postanowienia Umowy.
- 9.6 Operator wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu lub Umowy na inne języki, z zastrzeżeniem, iż wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów Regulaminu lub Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.
- 9.7 Zmiana Regulaminu nie stanowi zmiany warunków Umowy, skutkujących koniecznością sporządzenia aneksu.
- 9.8 Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej <http://www.tele-mate.pl/> oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową a także na każde jego żądanie.
- 9.9 Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, poprzez zamieszczenie, według własnego uznania, na fakturach VAT, w odrębnej korespondencji lub w przesyłce elektronicznej opatrzonej podpisem elektronicznym, odpowiedniego komunikatu wraz z wyjaśnieniem sposobu zapoznania się z treścią zmienionego Regulaminu oraz poprzez zamieszczenie na stronie www.TELE-MATE.pl odpowiedniego komunikatu i nowego Regulaminu.
- 9.10 W przypadku braku akceptacji nowego Regulaminu, Abonent może w okresie przed wejściem w życie nowego Regulaminu, wypowiedzieć Umowę, ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania dotychczasowego Regulaminu. W przypadku wypowiedzenia Umowy w tym trybie, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- 9.11 Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Operatora.
- §9.
POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
- 9.1 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy Ustawy oraz
- § 10
WEJŚCIE W ŻYCIE**
- 10.1 Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2008 roku.