.

Niniejsze Ogólne Warunki Umowy określają zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§1

Określenia użyte w Umowie mają następujące znaczenie:

Abonament – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Umowie oraz z udostępnionego Sprzętu;

Abonent - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług

Aktywacja - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego i Prawa komunikacji elektronicznej;

Biuro Obsługi Klienta („BOK") - siedziba Dostawcy Usług;

CLI Spoofing – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na nieuprawnionym posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania,

CSIRT NASK - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego działający na poziomie krajowym, prowadzony przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową - Państwowy Instytut Badawczy, powołany między innymi w celu obsługi incydentów Smishingu zgłaszanych pod bezpłatny numer 8080,

Dostawca Usług – Install Project Paweł Paruszewski ul. Kwiatowa 4; 86-031 Osielsko NIP: 554-255-12-88;

Generowanie Sztucznego Ruch - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe

Gniazdo abonenckie - fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług

Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Instrukcja obsługi – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

Lokal - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystać z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

Nadużycie w komunikacji elektronicznej - świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej;

Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

Pakiet - określona w Umowie grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

Prace planowe – prace związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi dla Abonenta;

Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy (najczęściej faktura), wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

Serwis internetowy – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem www.installproject.bydgoszcz.pl

Sieć – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;

Smishing - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;

Sprzęt - urządzenie techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

Transmisja danych - przekaz danych cyfrowych pomiędzy teleinformatycznymi urządzeniami końcowymi;

Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej, dokumentowej lub jeżeli Dostawca usług wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Dostawcy usług;

Urządzenie Końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

Usługi – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności Usługi Internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

Zakończenie Sieci - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

§2

1. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy określonych w Umowie, OWU i Cenniku w przypadku, gdy:
   a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE;
   b) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść

abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi lub zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

W takim przypadku Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Bezzwłocznie po publikacji, Dostawca usług doręcza na trwałym nośniku abonentowi podane do publicznej wiadomości o zmianie umowy oraz informuje na trwałym nośniku abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy oraz obowiązku zapłaty odszkodowania wskazanego w §1 ust. 4 Umowy. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania wskazanego w §1 ust. 4 Umowy.

2. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
3. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy, określonych w Umowie, OWU i Cenniku, zawartej na czas określony z powodu zaistnienia innych obiektywnych okoliczności, na które Dostawca Usług komunikacji elektronicznej nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
4. Abonent może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż pisemna lub w formie odpowiadającej formie zawartej umowy, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług komunikacji elektronicznej umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
5. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej na czas nieokreślony w przypadku:
   a) wzrostu kosztów świadczenia usług objętych Umową
   b) wyroku sądu lub decyzji administracyjnej;
   c) wzrostu kosztów udostępniania Dostawcy usług sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług niezbędnych do świadczenia Usług;
   d) wzrostu kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
   e) wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
   f) wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych lub opłat należnych dostawcy innych treści audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;
   g) wzrostu kosztów świadczenia Usług objętych Umową w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
   h) wzrostu kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług;
   i) wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia Usług;
   j) wprowadzenia lub podwyższenia obciążeń publicznoprawnych ,w tym podatków oraz opłat wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym ustawy Prawo komunikacji elektronicznej i innych ustaw), lub zmiana sposobu i podstaw ich naliczania, bezpośrednio obciążających Dostawcę Usług w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
   k) zmiany kursów wymiany walut obcych wobec polskiego złotego;
   l) zmiany w ofercie Dostawcy Usług skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi, przy czym w takiej sytuacji Dostawca Usług zaoferuje Abonentowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie Dostawcy Usług
   m) wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów, w tym częstotliwości radiowych wykorzystywanych w Sieci;
   n) zmiany w warunkach umownych Dostawcy Usług z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia Usług, utrzymania określonego Umową zakresu Usług lub poziomu ich świadczenia, lub wymagają zmiany w zakresie lub poziomie świadczenia Usług;
   o) zmiany przez podmiot trzeci zasad lub warunków świadczenia usługi na rzecz Dostawcy Usług i wiążących go;
   p) zaprzestania przez podmiot trzeci świadczenia usługi, dostarczania produktów, treści audiowizualnych na rzecz Dostawcy Usług, z przyczyn niezależnych od Dostawcy
   q) zaprzestania nadawania objętego Umową programu przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania programu, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany warunków Umowy;
   r) utraty przez Dostawcę Usług prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług;
   s) wprowadzenia przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia Usług przez Dostawcę Usług, w tym ich zakres i poziom.
6. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej na czas nieokreślony jeśli średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS www.stat.gov.pl), dalej „Wskaźnik", wykaże zmianę cen o co najmniej 3,1% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,0% lub więcej (wartość Wskaźnika co najmniej 103) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,0% lub więcej (wartość Wskaźnika nie więcej niż 97) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będą wyższe niż ogłoszony przez GUS Wskaźnik. Dostawca Usług może zmienić opłaty do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia Wskaźnika na stronie internetowej GUS, nie częściej niż raz na 12 miesięcy. Jeżeli Wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat Dostawca Usług może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli Wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat Dostawca Usług może pozostawić je bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie Wskaźnika Dostawca Usług nie skorzystał z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie Wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia Dostawca Usług skorzystał, zobowiązany jest zdecydować o obniżeniu opłat, a procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cenników dla umów obowiązujących

w roku kalendarzowym, którego dotyczy Wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono Wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed zmianą opłat przez Dostawca Usług.

7. W przypadku obniżenia opłat Dostawca usług dokona zmiany z zachowaniem zasad z §2 ust. 1 OWU. W przypadku podwyższenia opłaty zastosowanie ma §2 ust. 8 OWU.
8. W przypadku o którym mowa w ust. 3, 5 i 6 powyżej, Dostawca usług:
   a) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4;
   b) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany;
   c) informuje o prawie do wypowiedzenia umowy bez obowiązku zapłaty odszkodowania, w przypadku umowy zawartej na czas określony;

   z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W takim wypadku Abonent nie jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w §1 ust. 4 Umowy.
9. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, OWU i Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 i 8, może złożyć Dostawcy Usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian na trwałym nośniku. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy i Cennika w trybie z ust. 1 i 8, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Umowy, OWU i Cennika.

§3

1. Dostawca usług, wobec którego abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, powiadamia tego abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, dostawca usług może ograniczyć świadczenie Usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, abonent nie zapłacił zaległych należności, dostawca usług telekomunikacyjnych niezwłocznie powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia usług, abonent nie zapłaci zaległych należności, dostawca usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie usługi.
4. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
5. W przypadku zapłaty należności przez abonenta, Dostawca usług wznawia świadczenie usługi niezwłocznie w terminie do 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty za wznowienie świadczenia usług wskazanej w Cenniku.
6. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, dostawca usług telekomunikacyjnych powiadamia abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności. Powiadomienie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
7. Jeżeli abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, dostawca usług telekomunikacyjnych powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, dostawca usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie tej usługi.

§4

1. Dostawca Usług może rozwiązać Umowę, na zasadach określonych w ust. 3 w przypadku, gdy Abonent:
   a) zalega z płatnościami na rzecz Dostawcy Usług
   b) ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Umowy,
   c) dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie, Sieci lub Gnieździe abonenckim,
   d) umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, poza Lokal za wynagrodzeniem,
   e) uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
   f) rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane,
   g) korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
   h) wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
   i) uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci,
   j) podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
   k) nie udziela Dostawcy Usług dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji,
   l) narusza inne postanowienia niniejszej umowy,
   m) narusza przepisy ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej,
   n) Abonent utracił prawo do korzystania z Lokalu w którym świadczona jest usługa,
   o) uniemożliwia wymianę urządzeń lub infrastruktury na których świadczona jest usługa.

   Ponadto Dostawca może rozwiązać Umowę w przypadku utraty przez Dostawcę Usług technicznych możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.
2. Rozwiązanie Umowy, wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy przez Abonenta może nastąpić w formie pisemnej lub dokumentowej (np. poprzez wiadomość mail ze stosownym oświadczeniem). Dostawca Usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.
3. Każda ze Stron może rozwiązać umowę za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej oraz zapłaty odszkodowania określonego w § 1 ust. 4 Umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej lub dokumentowej (np. Wiadomość mail). Wypowiedzenie umowy przez Dostawcę Usług wymaga uzasadnienia.
4. Umowa wygasa w przypadku:

a) upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie),
b) utraty przez Dostawcę Usług zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
c) rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy Usług lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną;
d) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną.

5. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszelkich zaległości wobec Dostawcy Usług, wraz z odsetkami. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 24 OWU, jak również może być zobowiązany do zapłaty odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w Umowie.
6. Umowa Abonencka zawarta na czas określony po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży oświadczenia woli o braku chęci przedłużenia Umowy w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej Umowy. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Cennikiem. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca Usług informuje abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, w szczególności o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych.
7. Umowa abonencka zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za jednomiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.

§ 5

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Umowie.
2. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

§ 6

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia w postaci elektronicznej (na adres mail lub w przypadku wprowadzenia takowego rozwiązania przez Dostawcę Usług - również za pomocą formularza dostępnego w Serwisie internetowym).
2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
a) - w lokalu Dostawcy Usług;
b) - poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług;
c) - na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.

§ 7

1. Dostawca Usług może 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 z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
2. Dostawca usług może odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub zawrzeć umowę na warunkach mniej korzystnych dla użytkownika końcowego w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego użytkownika dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa §7 ust.1 lit. b OWU, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy.

§ 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie technicznie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca Usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę Usług.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 9

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu

związana z przemieszczeniem sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Biuro Obsługi Abonentów o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych.
9. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

§ 10

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług.
3. Wszystkie przewidziane Umową opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie do 10 dnia od daty wystawienia Rachunku.
4. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę Usług lub dzień uiszczenia należności w Biurze Obsługi Abonentów.
5. W przypadku opóźnienia w płatności jakiejkolwiek opłaty przewidzianej Umową Dostawca Usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie .
6. Rozwiązanie Umowy przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
7. Rachunki są dostarczane Abonentom listem zwykłym, a jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość, pod warunkiem uprzedniego złożenia przez Abonenta stosownego oświadczenia, na pocztę e-mail Abonenta.

§11

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i OWU.
2. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się CLI Spoofingu, Smishingu, dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej, a nadto stosowania nazw i ich skrótów jako nadpisu nazwy lub skrótu kończących się wyrażeniem "#RP". Jeżeli Abonent nie jest podmiotem publicznym rozumieniu ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
3. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się przez Abonenta nadużycia w komunikacji elektronicznej, to jest w szczególności:

a) generowania Sztucznego Ruchu,
b) stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego które, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego,
c) dokonania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej

może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta.

§ 12

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:

a) telefoniczną obsługę Abonentów w godzinach określonych w Serwisie Internetowym, poza godzinami można kontaktować się drogą mailową lub poprzez sms na numer: +48 504 147 428
b) usuwanie Awarii,
c) informacje o świadczonych Usługach.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:

a) na nr telefoniczny Dostawcy Usług +48 504 147 428,
b) e-mailem na adres: utrzymanie@installproject.bydgoszcz.pl,
c) osobiście w Biurach Obsługi Klientów.

3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biur Obsługi Klienta są podane w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem nieprawidłowego używania Sprzętu niezgodnie z Umową, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:

- kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
- opłaty w wysokości wartości Sprzętu, wskazanej w protokole zdawczo-odbiorczym, za wymianę Sprzętu, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

7. W przypadku prac które nie są Awarią, Dostawca usługi może usunąć przyczynę nieprawidłowości w działaniu usługi na podstawie ustalonego z Abonentem zlecenia.

§ 13

Dostawca usług informuje, że przy korzystaniu z usług mogą występować ograniczenia nałożone w ramach przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności na podstawie ustawy z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych

§ 14

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na podmiot trzeci.
2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

§15

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usługi dostępu do internetu z prędkością maksymalną określoną w Umowie.

Czas dostępności usługi w ciągu doby/tygodnia/miesiąca:
Prędkości pobierania i wysyłania danych:

a) Minimalna: 70% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
b) Zwykle dostępna: 80% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
c) Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej, chyba że inaczej określono w ofercie, regulaminie promocji, bądź cenniku promocji.

Minimalna prędkość to najniższa możliwa prędkość, jaką mona otrzymać, nawet w trudnych warunkach. Prędkość zwykle dostępna to taka, jaką zwykle uzyskujesz, a maksymalna to najwyższa możliwa prędkość, jaką możesz osiągnąć w idealnych warunkach

Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.

Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 80% doby.

Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu

Na prędkość wysyłania i pobierania osiąganą faktycznie przez Abonenta, może mieć wpływ wiele czynników, zarówno z przyczyn zależnych od Dostawcy usług, jak i z przyczyn od niego niezależnych, jak np. czasowy, ponadnormatywny wzrost przeciążenia sieci, technologia świadczonej usług, warunki atmosferyczne, zakłócenia powodowane przez innych użytkowników, czy dzielenie pasma przez wiele urządzeń końcowych.

Na wynik badania pomiaru prędkości łącza ma wpływ również korzystanie z urządzenia, które nie obsługuje prędkości określonej w umowie (np. router Wifi, komputer).

Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy.

O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 4 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie www installproject.bydgoszcz.pl.

	Sieć Operatora	W Polsce	W Europie kontynentalnej	Ameryka Północna	Pozostałe z wył. Sieci satelitarnych
Opóźnienia transmisji pakietów danych	10ms	50ms	150ms	250ms	600ms
Zmienność opóźnień danych	7ms	20ms	40ms	60ms	100ms
Utrata pakietów danych	0,001%	1%	1%	1%	2%

W przypadku świadczenia na jednym łączu usług telefonii voip, internetu oraz telewizji internetowej, w czasie korzystania z nich jednocześnie może występować niższa prędkość przesyłania oraz niższa jakość połączeń lub obrazu.

2. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.
3. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.
4. Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
5. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.
6. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.
7. Prędkość usługi może zostać zmierzona za pośrednictwem certyfikowanego programu dostępnego na stronie Prezesa UKE.
8. Inną jakość świadczenia usługi może regulować Umowa lub załącznik nr 1 – gwarancja jakości SLA.

§16

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług jedynie w zakresie wskazanym w Umowie, lub załączniku nr 1 – gwarancja jakości SLA . Dalej idąca odpowiedzialność Dostawcy Usług jest wyłączona.
2. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:

a. niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
b. niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

3. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następują na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego.
4. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uwzględnienia wniosku lub reklamacji.
5. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
6. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Informacji nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Abonenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

7. W przypadku gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.
8. Inne zasady wypłaty odszkodowania może regulować Umowa i załącznik nr 1 SLA.

§17

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
a. wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
b. przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
a. podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
b. informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
c. informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
d. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
e. przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
f. informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
g. publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 pkt. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
4. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

§18

1. Abonent, w związku z zawarciem Umowy, podaje dostawcy usług telekomunikacyjnych następujące dane:
a. w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną:
— imię (imiona) i nazwisko
— numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
b. w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną:
— nazwę,
— numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,
— dane osób reprezentujących abonenta, umożliwiające dostawcy usług ich weryfikację, w szczególności dane określone pkt a.
2. Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez abonenta danych na zasadach określonych w art. 296 ust. 3 PKE

§19

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
a. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie,
c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi. Reklamacja może być złożona:
a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529),
b. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej utrzymanie@installproject.bydgoszcz.pl
c. ustnie – telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi
5. Reklamacja powinna zawierać:
a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,
e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie ust. 1 lit a,
f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
g. 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 pod lit. f,
h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
i. sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamacje.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, 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.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż

wskazany w punkcie ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy Usług rozpatrujący 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.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Jednostka Dostawca Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
a. nazwę jednostki Dostawcy Usług 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 powyżej,
e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
14. 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.
15. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług 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 Usług 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.
16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług 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.
17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w punkcie ust. 11 oraz 13 i 14 lit a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
18. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 15 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. Abonent reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
20. Dostawca Usług 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.

§20

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w Biurze Obsługi Abonentów pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca Usług za dodatkową opłatą wynoszącą 150 zł netto może odebrać Sprzęt z Lokalu.
3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregokolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług kary umownej w wysokości 500 zł. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu lub elementu Sprzętu na Abonenta.
4. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 350 zł.

§21

W przypadku zawarcia umowy przez abonenta będą osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą abonent ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza siedzibą Dostawcy Usług w terminie 14 dni.

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych