

**OGÓLNE WARUNKI (OW) - Regulamin (KONSUMENT)**

STRONA 1 z 2

1

**POSTANOWIENIA OGÓLNE:**

1. Telekomunikacja Internetowa Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000280147, mająca siedzibę we Wrocławiu, zwana w dalszej części regulaminu **Dostawcą**, świadczą usługi w zakresie: kompleksowego dostępu do Internetu, informatyczne, tworzenie stron WWW, oraz oprogramowania, reklamowo-sprzedawcze z wykorzystaniem Internetu na rzecz użytkowników, zwanym w dalszej części **Klientem**, w zamian za wnoszone przez niego opłaty.
2. „Ogólne Warunki dostarczania usług” (OW), określają w szczególności zakres i warunki wykonywania usług przez **Dostawcę**, prawa i obowiązki **Klienta** oraz **Dostawcy**, zasady wzajemnych rozliczeń finansowych, warunki rozwiązywania umowy.
3. Określenia lub skróty używane w OW oraz w umowach zawieranych przez **Dostawcę**, do których zastosowanie mają postanowienia niniejszego regulaminu, oznaczają:
  - a) **Cennik** - zestawienie opłat za usługi świadczone przez **Dostawcę**. Dostępny w siedzibie **Dostawcy** lub na firmowej stronie WWW.
  - b) **Klient** - osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, która zawarła umowę na świadczenie usług przez **Dostawcę**.
  - c) **System** - infrastruktura teleinformatyczna **Dostawcy** umożliwiająca świadczenie usług przez **Dostawcę**, w skład której wchodzi m.in. urządzenia komunikacyjne, linie przesyłowe, urządzenia nadawczo-odbiorcze, urządzenia zasilające oraz serwery wraz z zainstalowanymi na nich oprogramowaniem występujące po stronie **Dostawcy**.
  - d) **Włamanie** - udołne, bądź nieudolne uislowienie naruszenia integralności systemu informatycznego, jego zabezpieczeń lub zasobów w celu pozyskania informacji, do których dostęp chroniony jest hasłem lub do których dostęp nie jest udzielony.
  - e) **Przewody** - ogólna nazwa stosowana do infrastruktury **Dostawcy**, która instalowana jest w otoczeniu **Klienta** w celu dostarczania usług przez **Dostawcę Klientowi**. Budowana jest w sposób lub zlecenie **Dostawcy** oraz pozostaje jego własnością. W określeniu tym rozumie się również skrzynki rozdzielcze, punkty dystrybucyjne, anteny, maszty, konstrukcje stalowe oraz urządzenia nadawczo-odbiorcze po stronie **Klienta**.
  - f) **Opłata aktywacyjna (instalacyjna)** - opłata za aktywację konta **Klienta** i/lub przyłączenie zakończenia abonenckiego do infrastruktury **Dostawcy** i/lub wykonanie prac instalacyjno-budowlanych.
  - g) **System Zarządzania Kontem (SZK)** - system umieszczony pod adresem <http://www.generacja.pl>. Za pomocą dostępu uzyskanego po podaniu hasła właściwego dla konta **Klienta**, umożliwia zmianę parametrów konta, składanie wniosków oraz dostęp do elektronicznych obrazów faktur VAT. Ilekroć w rozumieniu umowy lub OW, mowa o złożeniu dyspozycji i/lub wniosku, strony ustalają, że złożenie dyspozycji i/lub wniosku poprzez SZK, jest równoznaczne ze złożeniem pisemnej dyspozycji i/lub wniosku w siedzibie **Dostawcy**, o ile SZK udostępnia w tym zakresie odpowiednią funkcjonalność. Nie dla każdej usługi udostępniana jest funkcjonalność SZK.
  - h) **„Siła Wyższa”** - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia w chwili dokonywania czynności prawnej, a w szczególności: działania sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokój społeczne, długotrwałe awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy państwowej, na które **Dostawca** przy zachowaniu racjonalnych kryteriów nie miał wpływu.
  - i) **Kaucja** - wpłata **Klienta**, która nie ma charakteru przedpłaty ani zaliczki. Deponowana na odrębnym nieoprocentowanym rachunku **Dostawcy**, na potrzeby zabezpieczenia ewentualnych przyszłych roszczeń **Dostawcy** wobec **Klienta**.
  - j) **Okres rozliczeniowy** - okres miesięczny, trzymiesięczny, półroczny lub roczny, następujący po sobie, w którym **Dostawca** świadczy usługę ciągłą i za którą dokonywane jest rozliczenie. Okres rozliczeniowy nie musi pokrywać się z jakimkolwiek okresem kalendarzowym. Jeżeli w umowie nie jest zapisane inaczej, okres rozliczeniowy równy jest miesiącowi kalendarzowemu.
  - k) **Usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez **Dostawcę**, a zamówione przez **Klienta** w szczególności, ale nie wyłącznie, usługi dostępu do Internetu, usługi transmisji danych, usługi serwisowe.
  - l) **Przerwa serwisowa** - przerwa w funkcjonowaniu usług przeznaczona na serwis, modyfikację, wymianę lub konfigurację systemu. Informacje o przerwach serwisowych prezentowane są na stronie **Dostawcy**.
  - m) **CIR** (Committed Information Rate) - szybkość transmisji gwarantowana przez **Dostawcę** przy zachowaniu parametrów jakościowych takich jak opóźnienie i ilość utraconych danych.
  - n) **MIR** (Maximum Information Rate) - szybkość maksymalna transmisji jaka może być osiągnięta przez **Klienta**.
4. Postanowienia OW mają zastosowanie do usług, o których mowa w zamówieniu, umowie lub które zostały zamówione bądź skonfigurowane za pomocą SZK.
5. Aktualnie obowiązujący regulamin oraz cennik są dostępne w siedzibie **Dostawcy** lub poprzez stronę WWW ([www.generacja.pl](http://www.generacja.pl)).

**UMOWA:**

6. **Dostawca** świadczy usługi na podstawie zawartej umowy. Postanowienia OW stosuje się odpowiednio do stosunków wiążących **Dostawcę z Klientem**, chyba że umowa stanowi inaczej. Jeżeli postanowienia umowy są sprzeczne w stosunku do postanowień OW, to wiążące dla stron są zapisy zawarte w umowie. W pozostałym zakresie wiążące są postanowienia OW. OW, zamówienie oraz cennik stanowią integralną część zawartej umowy.
7. Umowa o świadczenie usług wchodzi w życie z dniem otrzymania przez **Dostawcę** prawidłowo wypełnionego zamówienia, na warunkach określonych w zamówieniu. Jeżeli współpracownik wyśle bez dokumentu zamówienia umowa wchodzi w życie z dniem otrzymania prawidłowo wypełnionego i podpisanego formularza umowy.
8. Przesłanie **Dostawcy** prawidłowo wypełnionego zamówienia, jest równoznaczne z zawarciem umowy na czas nieokreślony z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, chyba że strony postanowią inaczej na warunkach określonych w umowie lub zamówieniu oraz OW pkt. 10.
9. **Dostawca** i **Klient** ponosi pełną odpowiedzialność za informacje podane w całej wymienionej dokumentacji, oraz oświadcza, że są one prawdziwe.
10. **Dostawca** zastrzega sobie prawo odstąpienia od umowy świadczenia usług bez podania przyczyn, w terminie 30 dni roboczych od otrzymania prawidłowo wypełnionego zamówienia, umowy lub

w terminie do 3 dni od daty uruchomienia usługi, o czym poinformuje **Klienta** w terminie 3 dni roboczych.

11. Jeżeli umowa zawarta jest na czas określony to po jej upływie ulega automatycznemu przekształceniu na umowę zawartą na czas nieokreślony z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Umowa nie ulegnie przedłużeniu, gdy **Klient** złoży pisemną informację o zamiarze jej nie przedłużania na nie później niż miesiąc przed końcem umowy.

**PRAWA I OBOWIĄZKI:**

12. W zakresie określonym w zamówieniu i/lub umowie, **Dostawca** zobowiązuje się do świadczenia wszelkiego rodzaju usług, w tym związanych z dostępem do Internetu, wynikające z aktualnie obowiązującego cennika **Dostawcy**.
  - a) Termin instalacji i uruchomienia uzgadniany jest indywidualnie z **Klientem**. Termin ten jest najczęściej różny od daty zawarcia umowy.
  - b) Termin instalacji i uruchomienia wynosi do 30 dni od daty zawarcia umowy jednak za porozumieniem stron może być dłuższy.
  - c) Wstępny termin instalacji i uruchomienia jest wyszczególniony w umowie lub zamówieniu. **Dostawca** zastrzega, że dołoży należytej staranności, aby dotrzymać terminu, jednak z przyczyn niezależnych po stronie **Dostawcy**, termin aktywacji może ulec wydłużeniu zgodnie z zapisami OW pkt. 12b.
  - d) Jeżeli usługa realizowana jest w oparciu o sprzęt transmisyjny pracujący na częstotliwości, która podlega reglamentacji uruchomienie usługi nastąpi dopiero po uzyskaniu stosownego pozwolenia radiowego.
13. **Klient** powinien we własnym zakresie i na własny koszt zapewnić warunki techniczno-prawne w szczególności zgodę właściciela nieruchomości bądź jego przedstawiciela, umożliwiające korzystanie z usług **Dostawcy**, w sposób wynikający z ich charakteru.
  - a) Jeżeli właścicielem nieruchomości, w którym lub na terenie którego dokonywana jest instalacja nie jest **Klient**, **Klient** zobowiązuje się do samodzielnego uzyskania pozwolenia na przeprowadzenie przewodów **Dostawcy**. W zależności od umowy prace instalatorskie wykonywane są przez **Dostawcę** lub przez **Klienta** na koszt **Klienta** lub **Dostawcy**.
  - b) Jeżeli **Klient** jest jedynym właścicielem nieruchomości, w której lub na terenie której instalowane są przewody **Dostawcy**, nie jest wymagane uzyskiwanie przez **Dostawcę** dodatkowych zezwoleń na prowadzenie prac instalatorskich. Zawarcie umowy jest jednoznaczne z uzyskaniem zgody na budowę, eksploatację, rozbudowę i konserwację sieci telekomunikacyjnej (przewodów) oraz przyłączy radiowych oraz ziemnych (system), na tej nieruchomości gruntowej oraz w/i na budynkach wzniesionych i wznoszonych na niej, zgodnie z treścią Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800) oraz treścią ustawy z dnia 7 maja 2010 r. o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz.U.2010.106.675).
14. **Dostawca** może odpłatnie na podstawie odrębnych umów zapewnić **Klientowi** warunki, o których mowa w pkt. 13, w szczególności poprzez dostarczenie odpowiedniego sprzętu/oprogramowania, wykonywania instalacji i przeprowadzania szkoleń.
15. **Klient** zobowiązany jest do chronienia hasel zabezpieczających świadczone przez **Dostawcę** usługi. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za utratę hasła do SZK oraz za wszelkie negatywne skutki z tego wynikające.
16. **Dostawca** zobowiązuje się nie ingerować w treść i nie udostępniać osobom trzecim informacji przekazywanych z wykorzystaniem systemu oraz przewodów za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa stanowią inaczej. Działania mające na celu ochronę antywirusową nie są ingerencją w treść przekazywanych informacji.
17. Na wniosek **Klienta** hasło może zostać zmienione przez **Dostawcę**. Samodzielna zmiana hasel dostępowych możliwa jest poprzez SZK **Dostawcy**.
18. **Klient** ma prawo do dysponowania świadczeniami usługami według uznania, z zastrzeżeniem pkt. 20.
19. **Dostawca** zobowiązany jest do świadczenia usługi dostępu do Internetu we wskazanym w zamówieniu miejscu. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez **Klienta** prawa do lokalu, w którym świadczona jest usługa.
20. **Klient** zobowiązuje się do:
  - a) nie podejmowania działań, mających na celu odczytanie hasel zabezpieczających posiadaczy kont w systemie **Dostawcy** lub w jakimkolwiek innym systemie;
  - b) nie podejmowania działań mających na celu podsłuchiwanie lub ingerowanie w ruch innych **Klientów Dostawcy**;
  - c) nie podejmowania prób korzystania z zasobów, do których dostęp jest związany z koniecznością posiadania odpowiedniego zezwolenia;
  - d) nie wykorzystywania usług w celu prowadzenia działalności niezgodnej z prawem lub mogącej naruszać prawo krajowe bądź międzynarodowe;
  - e) nie używania zasobów systemowych **Dostawcy** w sposób utrudniający korzystanie z nich innym;
  - f) przestrzegania zasad korzystania z usług, wynikających z obowiązujących cenników **Dostawcy**, bądź innych dokumentów ogłoszonych przez **Dostawcę**;
  - g) nie świadczenia osobom trzecim usług dostępu do Internetu, z których korzysta na podstawie umowy, bez pisemnej zgody **Dostawcy**;
  - h) nie świadczenia osobom trzecim usług telekomunikacyjnych w oparciu o usługi telekomunikacyjne świadczone przez **Dostawcę**.
21. **Dostawca** zastrzega sobie prawo autorskie do wszelkich prac dokonanych w trakcie świadczenia usług, a w szczególności do wykonanych lub zmodyfikowanych projektów graficznych, stron, znaków, układów projektów sieci, układów programistycznych i innych rozwiązań technologicznych, chyba że strony postanowią inaczej.
22. **Dostawca** może uzależnić zawarcie umowy lub dalsze świadczenie usług od wpłacenia przez **Klienta** w wyznaczonym przez **Dostawcę** terminie kaucji.

**ZMIANA CENY:**

23. Opłaty za świadczone usługi określa cennik.
24. **Dostawca** zastrzega sobie prawo jednostronnej zmiany cennika w każdym czasie.
25. W terminie miesiąca licząc od dnia powiadomienia **Klienta**, **Klient** może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umowy. Niedoręczenie **Dostawcy** oświadczenia, o którym mowa w niniejszym ustępie jest równoznaczne z wyrażeniem zgody przez **Klienta** na zmianę cennika. W przypadku

- złożenia oświadczenia umowa wygaśnie z końcem kolejnego okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym złożone zostało wypowiedzenie chyba, że umowa zawarta była na czas określony. W przypadku, gdy umowa zawarta była na czas określony nie ulegnie ona przedłużeniu po czasie swojego obowiązywania.
26. Za czas wypowiedzenia lub za czas od złożenia wypowiedzenia do wygaśnięcia umowy zawartej na czas określony obowiązują dotychczasowy cennik.
27. Zmiana stawki podatku VAT i związana z tym zmiana cennika upoważnia **Klienta** do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w terminie jednego miesiąca od dnia podania zmiany stawki podatku VAT do publicznej wiadomości. **Dostawca** może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach stawki podatku VAT, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku VAT stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

**ZAWIESZENIE USŁUG:**

28. Zawieszenie usługi może nastąpić na wniosek **Klienta**. Zawieszenie możliwe jest z początkiem kolejnego okresu rozliczeniowego. Zawieszenie nastąpi jedynie, jeżeli w dniu składania wniosku opłacane są wszystkie wymagalne na dzień zawieszenia oraz na dzień złożenia wniosku należności wobec **Dostawcy**.
29. Zawieszenie nie jest możliwe jeżeli umowa zawarta jest na czas określony lub jest umową promocyjną, która nie przewiduje zawieszenia.
30. Zawieszenie usługi może trwać maksymalnie 6 pełnych okresów rozliczeniowych nie dłużej niż 6 miesięcy kalendarzowych.
31. Jeżeli składając wniosek **Klient** nie określił czasu zawieszenia usługi to usługa ulegnie automatycznemu wznowieniu, **Dostawca** rozpocznie świadczenie usługi po czasie określonym w pkt. 30.
32. Za czas trwania zawieszenia regularne opłaty abonamentowe nie są pobierane. Za zawieszenie usługi pobierana jest opłata jednorazowa określona w cenniku.
33. Jeżeli składając wniosek **Klient** określił czas zawieszenia to usługa ulegnie automatycznemu wznowieniu, **Dostawca** rozpocznie świadczenie usługi po dniu określonym we wniosku.
34. Odwieszenie usługi możliwe jest również przed terminem wskazanym we wniosku na wniosek **Klienta**. Odwieszenie następuje w ciągu jednego dnia roboczego od złożenia wniosku o odwieszenie.
35. Za okres funkcjonowania usługi w zakresie ograniczonym (ust. 69 OW) **Klient** zapłaci **Dostawcy** pełną kwotę abonamentu za świadczoną usługę. **Klient** nie zapłaci za czas zawieszenia usługi zgodnie z art. 69 OW.

**URZĄDZENIA ABONENCKIE:**

36. W celu umożliwienia świadczenia usług **Dostawca** może przekazać **Klientowi** urządzenia telekomunikacyjne niezbędne do prawidłowego funkcjonowania usługi. Przekazanie urządzeń może nastąpić w dowolnym czasie trwania umowy.
37. Urządzenia przekazywane są protokołem zdawczo-odbiorczym, na którym wyszczególnione są urządzenia oraz ich elementy składowe z wyszczególnieniem numerów seryjnych, jeżeli takie numery są widoczne na urządzeniach oraz ich wartości. Protokoł przekazania może być podpisany przez **Klienta** lub przez osobę z ramienia **Klienta** obecną podczas instalacji, nie wyrażoną w umowie. Niniejszym **Klient** upoważnia do podania w jego imieniu każdą osobę lub pracownika, który/ą oświadczy, że przystępuje w jego imieniu do czynności odbioru urządzeń.
38. Urządzenia pozostają własnością **Dostawcy** przez cały czas trwania umowy.
39. **Dostawca** zapewnia na własny koszt serwis i konserwację urządzeń tak, aby pozostawały w pełni sprawne przez cały okres trwania umowy.
40. **Klient** zobowiązany jest do zachowania właściwej dla urządzeń dbałości oraz chronić je przed zniszczeniem lub utratą. **Klient** ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie fizyczne urządzeń chyba, że utrata lub uszkodzenie nastąpiło z winy **Dostawcy**.
41. **Klient** zobowiązany jest umożliwić **Dostawcy** serwis urządzeń na każde jego wezwanie.
42. **Klient** zobowiązuje się nie podejmować samodzielnych napraw przekazanych urządzeń.
43. **Klient** zobowiązuje się nie przekazywać urządzeń **Dostawcy** osobom trzecim bez uprzedniej zgody **Dostawcy** wyrażonej na piśmie.
44. **Klient** zobowiązuje się powiadamiać **Dostawcę** każdorazowo, gdy zauważy, że przekazane urządzenia nie funkcjonują prawidłowo, bądź gdy organoleptyczna kontrola wykazuje wycieki, hałas, szumy, wibracje lub inne niepokojące objawy nie występujące podczas instalacji, uruchomienia i przekazania urządzeń.
45. **Klient** zobowiązany jest ponosić koszty zasilania w energię elektryczną urządzeń przekazanych przez **Dostawcę**.
46. **Klient** zobowiązany jest zwrócić urządzenia **Dostawcy** w terminie 7 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia umowy w stanie nie gorszym niż wynikającym z ich użytkowania właściwego dla charakteru urządzeń wraz z osprzętem dodatkowym, zasilaczami, instrukcjami użytkownika. W przypadku trudności technicznych z demontażem urządzeń **Klient** może wystąpić z wnioskiem o demontaż urządzeń przez **Dostawcę**, a **Dostawca** je zdemontuje własnymi siłami w ciągu 7 dni roboczych od zgłoszenia wniosku na piśmie.
47. W przypadku, gdy **Klient** nie zwróci urządzeń w wyznaczonym terminie strony ustalają karę umowną za bezumowne użytkowanie w wysokości 1% wartości urządzeń, zapisanej w protokole przekazania, za każdy dzień bezumownego korzystania jednak nie mniej niż 100 złotych miesięcznie.
48. W przypadku, gdy zwrócone przez **Klienta** urządzenia będą w stanie gorszym niż wynika to z ich użytkowania właściwego dla charakteru tych urządzeń, **Klient** pokryje koszty ich naprawy bądź wymiany tak, aby doprowadzić je do właściwego stanu technicznego w szczególności, ale nie wyłącznie, gdy będą nosiły ślady uszkodzeń mechanicznych.

**PRZENIESIENIE USŁUG:**

49. **Dostawca** na wniosek **Klienta** może przenieść świadczoną usługę dostępu do Internetu w inne wskazane przez **Klienta** miejsce pod warunkiem istnienia technicznych możliwości świadczenia usług w nowym miejscu.
50. **Dostawca** w terminie 5 dni roboczych licząc od daty złożenia wniosku określi **Klientowi** techniczne i finansowe możliwości świadczenia usług w nowym wskazanym przez **Klienta** miejscu.
51. W przypadku istnienia technicznych możliwości świadczenia usług w nowym miejscu, **Dostawca** wykona przyłączy do nowego miejsca w ciągu 30 dni licząc od daty złożenia wniosku przez **Klienta**.

**OGÓLNE WARUNKI (OW) - Regulamin (KONSUMENT)**

STRONA 2 z 2

2

52. Wykonanie nowego przyłącza oraz przeniesienie świadczonej usługi jest płatne dodatkowo zgodnie z przedstawionymi przez **Dostawcę** warunkami i/lub z cennikiem **Dostawcy**.

**PLANY TARYFOWE I DODATKI:**

53. Abonament obejmuje przesłanie dowolnej ilości danych (brak limitu na ilość przesłanych danych) poprzez łącza **Dostawcy** chyba, że inaczej wynika z cennika **Dostawcy**.
54. **Klient** korzysta z dostępu do Internetu o parametrach właściwych dla wybranego planu taryfowego. Zmiana planu taryfowego jest możliwa ze skutkiem na początek nowego okresu rozliczeniowego przez złożenie dyspozycji.
55. Zwiększenie parametrów szybkości CIR i/lub MIR wybranych planów taryfowych przez **Dostawcę** tymczasowo lub na stałe, którym nie towarzyszy zmiana cen, może zostać wykonane bez odszkodowania na rzecz **Klienta** i bez możliwości rezygnacji z usługi (pkt. 25 OW).

**POMIAR Szybkości I JAKOŚCI USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU:**

56. **Dostawca** świadczy usługę transmisji danych z określoną szybkością. Jeżeli nie jest wskazane inaczej, parametry szybkości zależne są od wybranego planu taryfowego i publikowane są w cenniku **Dostawcy**.
57. Szybkość określana jest dla obu kierunków transmisji oddzielnie. Szybkość w stronę od **Klienta** może być inna niż szybkość w stronę do **Klienta**.
58. Szybkość określona jest w cenniku **Dostawcy** jako zestaw parametrów CIR i MIR, oddzielnie dla każdego z kierunków transmisji i wyrażana jest w megabitach na sekundę czyli milionach bitów przesłanych przez sekundę.
59. Jeżeli nie określono inaczej to usługa powinna charakteryzować się parametrami: dostępność usług 99% w skali roku, czas naprawy: 1 dzień roboczy licząc od daty zgłoszenia, 2 dni robocze licząc od daty zgłoszenia jeżeli następuje konieczność wymiany urządzeń na nowe, maksymalny czas dostępu do styku sieci **Dostawcy** z innymi operatorami: 40ms, maksymalna strata pakietów: 1/100000 dla pakietu o wielkości 1000 bajtów, MTU 1492.
60. Pomiar szybkości powinien być wykonywany aplikacją iperf dla protokołu TCP w jednym kierunku w danej chwili przy wielkości przesyłanego pakietu 1000 bajtów i przy wyłączonym innym ruchu sieciowym. Usługę uznaje się za działającą poprawnie, gdy wskazanie programu wykaże nie mniej niż wartość gwarantowaną (CIR) dla łącza podaną w umowie.
61. Pomiar czasu dostępu powinien być wykonywany aplikacją ping z zastosowaniem pakietu ICMP Echo o wielkości 1000 bajtów i próbie 1000 pakietów do routera brzegowego **Dostawcy**. Łącze uznaje się za działające poprawnie, gdy średni czas dla przeprowadzonej próby z wyłączonym pozostałym ruchem sieciowym będzie co do wartości niższy niż wartość gwarantowana, a 990 pakietów ICMP przesyłanych będzie w czasie niższym niż dwukrotność wartości gwarantowanej.

**POMIAR 95. PERCENTYLA:**

62. Jeżeli transmisja rozliczana jest z uwzględnieniem 95 percentyla, **Dostawca** wykonana pomiar szybkości co minutę dla obu kierunków szybkości oddzielnie. Po upływie okresu rozliczeniowego wszystkie próbki zostaną uszeregowane od najmniejszej do największej w dwóch odrębnych szeregach osobno dla każdego kierunku ruchu. Następnie 5% najwyższych wartości zostanie odcięte w każdym z szeregów. W wyniku takiej operacji powstaną dwa odczyty. Odczyt o wyższej wartości jest pomiarem 95 percentyla i służy do obliczenia danej kwoty za usługę.

**ROZLICZENIA:**

63. W zamian za świadczenie usługi **Klient** zobowiązuje się do terminowego opłacania należnych **Dostawcy** opłat. Okres rozliczeniowy równy jest miesięcowi kalendarzowemu, chyba że inaczej wynika z cennika **Dostawcy** lub zamówienia złożonego przez **Klienta**.
64. Abonament płatny jest z góry za każdy okres rozliczeniowy do 3 dni od rozpoczęcia tego okresu. W pierwszym okresie rozliczeniowym, abonament naliczany jest proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w tym okresie rozliczeniowym i płatnym w czasie do 3 dni od daty podłączenia.
65. **Klient** wnosi opłaty abonamentowe za usługi świadczone od daty podłączenia.
66. Jeżeli abonament rozliczany jest na bazie zużycia przy wykorzystaniu metody 95 percentyla opłata stała płatna jest zgodnie z pkt. 64 OW, a opłata zmienna (zależna od zużycia) z dołu w ciągu 7 dni od daty wystawienia faktury VAT.
67. Należności płatne są na rachunek bankowy wyszczególniony na fakturze VAT oraz w Systemie Zarządzania Kontem do 3 dnia okresu rozliczeniowego, za który wnoszona jest opłata.
68. Jeżeli abonament opłacany jest na rachunek **Dostawcy** to za datę uiszczenia opłaty określa się dzień wpływu środków na rachunek **Dostawcy**.
69. **Klientom**, którzy nie dokonali opłat w określonym terminie może zostać ograniczony lub zawieszony dostęp do świadczonych usług. Zawieszenie dostępu może nastąpić jedynie po okresie ograniczenia świadczenia usług.
70. Negatywne skutki zlecenia przez **Klienta** przelewu bankowego opisanego w sposób niewłaściwy, skierowanego na niewłaściwy numer rachunku bankowego, niezgodny ze stanem faktury bądź w sposób uniemożliwiający jego identyfikację ponosi wyłącznie **Klient**.
71. Włączenie do sieci urządzenia telekomunikacyjnego jest płatne w wysokości określonej w cenniku **Dostawcy**.
72. W przypadku zawieszenia świadczenia usług zgodnie z pkt. 69 OW **Dostawca** wznowi świadczenie usług w ciągu 2 dni roboczych licząc od dnia otrzymania zapłaty zaległych kwot. Włączenia warunkowe może być dokonane bez spełnienia w/w warunku.
73. Uruchomienie konta i dalsze świadczenie usług możliwe jest, po uregulowaniu zaległych opłat oraz opłat aktywacyjnych.
74. **Dostawca** ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu świadczenia usług kwotą kaucji wpłaconej przez **Klienta**. W przypadku, gdy **Dostawca** zaspokoi w całości lub w części swoją wymagalną należność z kwoty kaucji, **Klient** zobowiązany jest do uzupełnienia kwoty kaucji do pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania pisemnego wezwania do uzupełnienia kaucji.
75. Faktury VAT dostępne są poprzez SZK **Dostawcy**.
76. Wyłącza się prawo **Klienta** do potrącenia wierzytelności **Klienta** wobec **Dostawcy** z wierzytelności **Dostawcy** wobec **Klienta**.

**KORESPONDENCJA:**

77. **Klient** zobowiązuje się do pisemnego informowania **Dostawcy** o wszelkich zmianach danych dotyczących płatnika, faktur, adresów korespondencyjnych, numerów telefonicznych kontaktowych oraz danych rejestrowych.

78. W przypadku nieprzebrzegania przez **Klienta** zobowiązania wymienionego w pkt. 77, wszelką korespondencję kierowaną do **Klienta** pod nieaktualny adres uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami dla **Klienta**, w szczególności w zakresie skutków naruszenia terminów płatności jego zobowiązań wobec **Dostawcy**.
79. **Dostawca** zmienia dane **Klienta** w ciągu 3 dni roboczych licząc od daty powiadomienia. **Dostawca** nie będzie dokonywał korekty dokumentów w tym księgowych za okresy sprzed zawiadomienia o zmianie danych **Klienta**. Zawiadomienie pod rygorem nieważności wymaga zachowania formy pisemnej.

**ROZWIĄZANIE UMOWY:**

80. **Dostawca** i **Klient** mają prawo do rozwiązania umowy z miesięcznym okresem wypowiedzenia, chyba że strony postanowią inaczej. Rozwiązanie umowy może nastąpić jedynie na koniec okresu rozliczeniowego. Jeżeli świadczone usługi są świadczone w oparciu o inne umowy **Dostawcy** z innymi podmiotami, wypowiedzenie umowy **Dostawcy** przez inny podmiot (np. TPSA) lub operatora zapewniającego transmisję, **Dostawca** gwarantuje **Klientowi**, że w przypadku zastosowania przez inny podmiot lub operatora zapewniającego transmisję okresu wypowiedzenia w stosunku do **Dostawcy**, **Dostawca** zastępuje analogiczny okres wypowiedzenia w stosunku do **Klienta** bez odszkodowania na rzecz **Klienta**.
81. Wypowiedzenie musi być złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
82. **Klient** decydujący się na zmianę okresu rozliczeniowego na np. trzymiesięczny, półroczny lub roczny ma możliwość rozwiązania umowy tylko na koniec okresu rozliczeniowego.
83. **Dostawca** ma prawo do rozwiązania umowy o świadczenie usług ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez **Klienta** jakiegokolwiek postanowienia niniejszego regulaminu, bez odszkodowania na rzecz **Klienta**. Wypowiedzenie powinno być poprzedzone wezwaniem do zaprzestania naruszenia.
84. W przypadku utraty prawa do umieszczenia przewodów **Dostawcy** niezbędnych do dostarczenia usług wymienionych w zamówieniu, **Dostawca** może zawiesić świadczenie usług na okres nie dłuższy niż 6 miesięcy bez odszkodowania na rzecz **Klienta**.
- 85.
- a) Doprowadzenie do wcześniejszego rozwiązania umowy zawartej na czas określony, w okresie przed jej przekształceniem na czas nieokreślony z winy **Klienta** (np. brak płatności, naruszenie postanowień zawartej umowy, utrata przez **Klienta** prawa do lokalu w którym świadczone jest usługa) spowoduje obciążenie **Klienta** opłatą dodatkową w wysokości iloczynu kwoty udzielonego rabatu w okresie rozliczeniowym i liczby miesięcy liczonych od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania oraz rabatu w opłacie aktywacyjnej. Opłata płatna w kasie firmy lub na rachunek bankowy **Dostawcy** w terminie 7 dni od daty złożenia wypowiedzenia. Po okresie, w którym umowa zawarta była na czas określony tj. po przekształceniu jej na umowę zawartą na czas nieokreślony rozwiązanie umowy nie wiąże się z żadnymi kosztami dodatkowymi – karami umownymi chyba, że **Klient** podjął nowe zobowiązanie do korzystania z usług **Dostawcy**.
- b) W przypadku w którym umowa zawarta została na czas nieokreślony, a **Klientowi** udzielono upust w opłacie instalacyjnej i/lub opłacie abonamentowej, rozwiązanie umowy przez **Klienta** lub doprowadzenie do jej rozwiązania przez **Dostawcę** z winy **Klienta** przed upływem okresu, na który został udzielony rabat, skutkuje obciążeniem **Klienta** dodatkowym kosztem pokrywającym udzielony **Klientowi** upust.
86. **Klient** nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody **Dostawcy**, przenosić na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.
87. **Klient** nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody **Dostawcy**, świadczyć na rzecz osób trzecich usług telekomunikacyjnych przy użyciu usług świadczonych przez **Dostawcę**. **Klient** zobowiązuje się do naprawienia jakiegokolwiek szkody poniesionej przez **Dostawcę**, będącej skutkiem świadczenia przez **Klienta** dostępu do usług jakimkolwiek osobom trzecim bez pisemnej zgody **Dostawcy**. Wysokość kary umownej za świadczenie usług telekomunikacyjnych, a nieprzeznaczonych do tego celu wynosi 1500 złotych.
88. **Dostawca** zwróci niezwłocznie kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy po dokonaniu potrącenia zgodnie z OW.

**INSTALACJA:**

89. Instalacja i uruchomienia usługi odbywa się na zasadach określonych w ust. 12 a-d. Instalacja przewodów odbywa się w lokalu **Klienta**.
90. Godziny instalacji i uruchomienia wybiera **Klient** podczas zawarcia umowy. Istnieje możliwość ustalenia terminu w innym czasie.
91. W przypadku nie wpuszczenia przedstawiciela **Dostawcy** do lokalu **Klienta** w celu przeprowadzenia instalacji, pomimo ustalonej godziny instalacji **Dostawcy** przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym. **Klient** zobowiązany jest pokryć koszty zryczałtowane koszty wizyty serwisowej oraz obsługi w kwocie 450 złotych.

**OGRANICZONA ODPOWIEDZIALNOŚĆ:**

92. **Dostawca** dołoży wszelkich starań, aby udostępniane przez niego systemy informatyczne były w jak najlepszym stanie. **Dostawca** nie gwarantuje, że każdy rodzaj danych będzie spełniał wszelkie wymagania jakościowe, a informacje dostępne za pomocą połączeń między sieciami będą w pełni odpowiadały wymaganiom dotyczącym ich wiarygodności, dokładności, zupełności, prywatności i dostępności.
93. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane przez **Klienta** przy korzystaniu z usług. W przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich, odpowiedzialność za treści przekazywane z wykorzystaniem systemu spoczywa wyłącznie na **Klientcie**.
94. **Dostawca** nie jest odpowiedzialny za żadne działanie lub zaniechanie **Klienta**, w tym za jakiegokolwiek szkody bezpośrednio lub pośrednio poniesione przez osoby trzecie spowodowane działaniem lub zaniechaniem **Klienta**. W przypadku roszczeń kierowanych w stosunku do **Dostawcy** z tytułu szkód z tytułu świadczonych usług, spowodowanych działaniem lub zaniechaniem **Klienta**, **Klient** uwolni **Dostawcę** od jakiegokolwiek odpowiedzialności oraz pokryje wszelkie zasadne wydatki poniesione przez **Dostawcę** w związku z takimi roszczeniami (w tym ewentualne koszty sądowe i koszty obsługi prawnej).
95. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku stosowania przez **Klienta** zabezpieczeń komputera lub innych przyłączonych urządzeń przy pomocy programów antywirusowych lub innych istniejących i stosowanych rozwiązań zabezpieczających i ochronnych.
96. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie systemu spowodowane

przyczynami od niego niezależnymi, w szczególności zaś działaniem siły wyższej, awariami systemów i łączy innych operatorów, ingerencji urzędów i instytucji administracji państwowej lub samorządowej. Tego typu zdarzenia nie będą uznane za zakłócenie i nie będą podstawą do zwolnienia **Klienta** z obowiązku wykonania umowy chyba, że przerwa w funkcjonowaniu będzie trwała dłużej niż miesiąc. **Klient** będzie wtedy miał prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym.

97. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie usług ułatwiających rozpowszechnianie treści nielegalnych bądź nielegalne kopiowanie danych.
98. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie usługi, jeżeli wyłączną przyczyną obniżonych parametrów lub braku funkcjonowania usługi były przyczyny leżące po stronie **Klienta**.
99. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie usługi w czasie trwania przerwy serwisowej.
100. W zakresie dozwolonym przez przepisy prawa **Klient** zwalnia z odpowiedzialności **Dostawcę** oraz pracowników **Dostawcy**, jak również zrzeka się wszelkich roszczeń z tytułu szkód na osobie lub w mieniu poniesionych przez **Klienta** lub inne osoby w związku z uszkodzeniem systemu **Dostawcy**, będącej następstwem wpływu warunków atmosferycznych na przewodzie **Dostawcy**, choćby panujące warunki atmosferyczne były typowe dla danego miejsca.
101. **Klient** zwalnia z odpowiedzialności **Dostawcę** za utracenie zyski pośrednie i końcowe wszelkich rodzajów, szanse biznesowe, przyszłe przychody.
102. W przypadku awarii systemu z zastrzeżeniem pkt. 96-99, **Klientowi** przysługuje zwrot 1/30 kwoty miesięcznego abonamentu, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w działaniu.
103. Reklamacja musi być złożona przez **Klienta**, zawierając przedstawienie okoliczności uzasadniające roszczenie oraz musi być podpisana przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu **Klienta**.
104. Reklamacje nie mogą być wnoszone w terminie dłuższym niż 12 miesięcy licząc od dnia następnego po ustaniu przerwy w świadczeniu usługi chyba, że przepisy prawa przewidują dłuższy termin.
105. **Dostawca** ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie usługi na zasadach ogólnych chyba, że inaczej wynika z przepisów prawa.
106. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem wykorzystywanie usług świadczonych przez **Klienta**, oraz za szkody wyrządzone osobom trzecim.
107. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w skutek nienależytego przechowywania hasel dostępowych przez **Klienta**.
108. W przypadku wystąpienia sytuacji opisanych w pkt. 72,73,80,86-88,90, zawieszenie świadczenia usług i/lub rozwiązanie umowy następuje bez odszkodowania na rzecz **Klienta**.
109. W przypadku, gdy do świadczenia usług wykorzystano zasoby telekomunikacyjne innych operatorów, zakres odpowiedzialności **Dostawcy** jest ograniczony do zakresu odpowiedzialności innych operatorów wobec **Dostawcy**.
110. Zakres obsługi serwisowej świadczonej przez **Dostawcę** obejmuje:
- a) usuwanie usterek i awarii urządzeń **Dostawcy** nie wynikających z winy **Klienta**;
- b) informowanie o usługach, w szczególności przez Biuro Obsługi Klienta i stronę WWW;
- c) informowanie o stanie usług i zamówień **Klienta**, w szczególności przez Biuro Obsługi Klienta, System Zarządzania Kontem;
- d) przyjmowanie zamówień na usługi i na zmiany usług **Klienta**, w szczególności przez System Zarządzania Kontem i Biuro Obsługi Klienta.

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE:**

111. Umowy zawierane za pośrednictwem partnera handlowego pomiędzy **Klientem** a **Dostawcą** niezależne są od innych umów partnera handlowego z **Klientem**, lub partnera handlowego z **Dostawcą**, a w szczególności rozwiązanie umowy partnera handlowego z **Klientem** lub **Dostawcą** nie wywołuje jakiegokolwiek skutku prawnego wobec umowy **Dostawcy** z **Klientem**.
112. **Klient** upoważnia **Dostawcę** do wystawiania faktur VAT bez podpisu **Klienta**.
113. Wszelkie spory strony będą rozstrzygać przed sądem powszechnym właściwym dla siedziby **Dostawcy**.
114. Strony ustalają, że przed wszczęciem postępowania sądowego przeprowadzą próbę polubownego rozwiązania sporu.
115. Wraz z zawarciem umowy przestają wiązać jakiegolwiek inne uprzednie pismem lub ustnie uzgodnienia między stronami, dotyczące przedmiotu umowy.
116. Zmiany niniejszych OW wymagają elektronicznego poinformowania **Klienta** chyba, że przepisy prawa przewidują zachowanie innej formy.
117. W sprawach nieuregulowanych zastosowaniem niniejszej umowy odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
118. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

Wrocław, dnia 30 marca 2015 roku.