

REGULAMIN świadczenia usług telekomunikacyjnych przez PUH INSTER

Rozdział I Postanowienia ogólne

§1 Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez firmę PUH INSTER Stefaniuk Waldemar z siedzibą w Białej Podlaskiej ul. Bittnera 14, NIP 537-100-86-65, REGON 030089548, zwaną dalej Operatorem.

§2 Poniższym określeniom użytym w Regulaminie, pisanym wielką literą, nadaje się następujące znaczenie:

ABONENT – podmiot (osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który zawarł pisemną Umowę z Operatorem.

ABONAMENT -miesięczna opłata stała uiszczana przez Abonenta za korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość uzależniona jest od rodzaju świadczonej Usługi oraz od Pakietu, określonych w Umowie i Cenniku.

AKTYWACJA -czynność polegająca na uzyskaniu przez Abonenta możliwości korzystania z Usług.

AWARIA -czasowy brak możliwości korzystania z Usługi spowodowany techniczną wadą Sieci lub pogorszenie jakości sygnału, utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi.

BIURO OBSŁUGI KLIENTA – jednostka organizacyjna ustanowiona przez Operatora dla kontaktów z Abonentami lub Zainteresowanymi, bezpośrednio w siedzibie Operatora lub jego oddziale, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.

CENNIK – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora, które stanowi integralną część Umowy

FORMA DOKUMENTOWA- sposób zawarcia, zmiany lub rozwiązania umowy poprzez złożenie oświadczenia o zawarciu, zmianie lub rozwiązaniu umowy na trwałym nośniku w taki sposób, by było możliwe ustalenie osoby składającej oświadczenie.

INSTALACJA – wykonanie Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta oraz jego Aktywacja.

LOKAL – nieruchomość, część nieruchomości lub wyodrębniony lokal, w którym zgodnie z zawartą Umową ma być przeprowadzona Instalacja i świadczenie Usług przez Operatora.

PAKIEŃ TARYFOWY – zestaw Usług świadczonych przez Operatora na danym obszarze, w ramach Abonamentu określonego aktualnym Cennikiem i Umową.

PROFILOWANIE oznacza przetwarzanie danych osobowych polegające na wykorzystaniu Państwa danych osobowych w związku z produktami marketingowymi, oferowanymi tylko przez naszą firmę.

PRZEDSTAWICIEL OPERATORA – osoba, która na podstawie udzielonego przez Operatora pełnomocnictwa, działając w jego imieniu:

1) dokonuje Instalacji Usługi wskazanej w Umowie,

2) upoważniona jest do zawarcia Umowy z Abonentem lub odebrania innych Oświadczeń związanych z zawartą Umową,

3) dokonuje obsługi serwisowej, konserwacji lub modernizacji Sieci.

SIEĆ – sieć telekomunikacyjna za pomocą, której Operator świadczy Usługi.

SPRZĘT – urządzenia zainstalowane w Lokalu Abonenta (np. router, karta WiFi, urządzenie VoIP), w tym Zakończenie Sieci, będące własnością Operatora, umożliwiający świadczenie Usług.

TRWAŁY NOŚNIK- materiał lub narzędzie umożliwiający przechowywanie treści, dostęp do nich i ich odtwarzanie w niezmienniczej postaci. Są nim np. papier, poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD, DVD, pliki dźwiękowe.

UMOWA – zawarta w formie pisemnej umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych pomiędzy Abonentem, a Operatorem, określająca m.in. wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.

URZĄDZENIA ODBIORCZE – urządzenia będące własnością Abonenta, które służą do odbioru sygnału dostarczanego przez Operatora za pośrednictwem Sieci, podłączone bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci lub Sprzętu przekazanego przez Operatora.

USŁUGI – Usługa Internetu, Usługa telefoniczna lub związane z nimi Usługi dodatkowe;

USŁUGI DODATKOWE -Usługi nie wchodzące w skład Pakietu, bezpłatne lub objęte dodatkową opłatą określoną w Cenniku, których świadczenie Abonent może dodatkowo zlecić Operatorowi, z zastrzeżeniem możliwości technicznych świadczenia tej Usługi lub jej dostępności na danym obszarze.

USŁUGA INTERNETU – usługa umożliwiająca dostęp do Internetu za pomocą Sieci, w tym transmisję danych

USŁUGA TELEFONICZNA – usługa umożliwiająca wykonywanie i odbiór połączeń głosowych za pomocą Sieci.

ZAINTERESOWANY – osoba fizyczna, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna mająca zamiar zawrzeć Umowę z Operatorem.

ZAKOŃCZENIE SIECI – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci, w szczególności w postaci gniazda abonenckiego i okablowania umożliwiającego korzystanie z Usług.

§3. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy.

§4. Niezależnie od niniejszego Regulaminu Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania odrębnych regulaminów promocji.

§5. 1. W przypadku kolizji postanowień Regulaminu z postanowieniami Umowy i regulaminów promocji pierwszeństwo mają postanowienia Umowy i regulaminów promocji

2. W razie kolizji postanowień Umowy z postanowieniami regulaminów promocji pierwszeństwo mają regulaminy promocji.

§6. Dane adresowe i kontaktowe Operatora, w szczególności numery Biura Obsługi Klienta i obsługi serwisowej znajdują się m.in. w Umowie, na stronie internetowej Operatora lub w innych powszechnie dostępnych bazach teledoresowych.

Rozdział II Warunki zawarcia Umowy

I. Postanowienia Ogólne

§1. Oświadczenie woli o zamiarze zawarcia Umowy może zostać złożone przez Zainteresowanego osobście, telefonicznie, drogą elektroniczną lub dokumentową oraz w Biurze Obsługi Klienta lub za pośrednictwem Przedstawiciela Operatora.

§2. Zawarcie Umowy możliwe jest:

1) w Biurze Obsługi Klienta,

2) poza siedzibą Operatora, z upoważnionym Przedstawicielem Operatora,

3) w Formie Elektronicznej lub Dokumentowej na Nośniku Trwałym,

§3. 1. Abonent, który zawarł Umowę poza Biurem Obsługi Klienta może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie, w terminie czterech dni od daty zawarcia Umowy.

2. W przypadku zawierania z Abonentem umowy poza Biurem Obsługi Klienta, Operator poinformuje w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej Abonenta o przysługującym mu prawie odstąpienia od Umowy i wręczy Abonentowi wzór oświadczenia o odstąpieniu.

3. W przypadku skorzystania z powyższego uprawnienia Umowa jest uważana za niezawartą, a Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi Sprzęt w terminie kolejnych 7 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

4. Jeżeli Abonent nie został poinformowany na piśmie, drogą elektroniczną lub dokumentową o prawie odstąpienia od Umowy, bieg terminu, o którym mowa w ust. 1, nie rozpoczyna się. W takim wypadku Abonent może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Abonent nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.

§4. 1. Zainteresowany może zawrzeć Umowę osobiście lub przez ustanowionego pełnomocnika.

2. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy w imieniu Zainteresowanego powinno być udzielone na piśmie pod rygorem nieważności.

§5. W imieniu Zainteresowanego będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, osobą prawną lub inną jednostką organizacyjną Umowę zawiera osoba uprawniona do jego reprezentacji według właściwej umowy, ewidencji, rejestru lub pełnomocnictwa, po uprzednim przedłożeniu dokumentu, z którego wynika umocowanie.

§6. Umowa zawierana jest w formie pisemnej, elektronicznej lub Dokumentowej na czas nieokreślony w przypadku stwierdzenia braku okoliczności wyłączających możliwość zawarcia Umowy, wskazanych w Regulaminie.

§7. 1. Operator zastrzega sobie prawo żądania kaucji gotówkowej od Zainteresowanego przed zawarciem Umowy.

2. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

3. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, kaucja zostanie zwrócona po potrąceniu przez Operatora zaległości w opłatach na jego rzecz.

II. Lokal

§1. Lokal, w którym ma zostać dokonana Instalacja powinien spełniać standardy konstrukcyjne i użytkowe określone w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa i prawidłowego działania położonych w nim instalacji.

§2. Warunkiem zawarcia Umowy i dokonania Instalacji lub Aktywacji przez Operatora jest przedstawienie przez Zainteresowanego dokumentu potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.

§3. W przypadku niezgodności adresu Lokalu, z adresem zameldowania osoby zamierzącej zawrzeć Umowę, wymagane jest okazanie dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielczego prawa do lokalu tej osoby.

§4. 1. Gdy osoba zamierząca zawrzeć Umowę posiada tytuł prawny do nieruchomości inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, w celu dokonania Instalacji wymagane jest przedstawienie przez nią pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.

2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.

§5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o utracie tytułu prawnego do Lokalu.

III. Wymagania formalne

§1. 1. Na potrzeby zawarcia umowy Operator może wymagać okazania przez Zainteresowanego następujących dokumentów:

1. W przypadku osób fizycznych:

a) dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości, w szczególności prawa jazdy lub paszportu,

b) dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy.

2. W przypadku osób prawnych lub innych jednostek organizacyjnych:

a) odpisu z właściwej umowy, ewidencji, rejestru lub pełnomocnictwa wskazującego umocowanie do reprezentacji podmiotu,

b) potwierdzenia nadania numeru NIP oraz REGON,

c) dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy.

§2. 1. Operator jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną, pozyskanych na podstawie dokumentów wymienionych w §1 ust. 1 pkt 1 ppkt a) i b):

1) nazwisk i imion,

2) imion rodziców,

3) miejsca i daty urodzenia,

4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,

5) numeru ewidencyjnego PESEL

6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość,

7) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązań wynikających z Umowy.

2. Oprócz danych, o których mowa w ust. 1, Operator może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną Usługą, a w szczególności:

1) numer identyfikacji podatkowej NIP,

2) numer konta bankowego lub karty płatniczej,

3) adres korespondencyjny użytkownika, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały Abonenta,

4) adres poczty elektronicznej,

5) numery telefonów kontaktowych.

§3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o zmianie danych zawartych w Umowie pod rygorem poniesienia ujemnych skutków prawnych wynikających z braku przekazania informacji. W szczególności, w przypadku braku informacji o zmianie adresu, pismo wysłane na adres wskazany w Umowie uznaje się za doręczone.

IV. Odmowa zawarcia Umowy

§1. 1. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z Zainteresowanym w przypadku:

1) nie udzielenia danych, o których mowa w rozdziale II tytuł III §2 ust. 1 pkt 1)-7)

2) kiedy przedłożone przez Zainteresowanego dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności, są niekompletne lub zniszczone.

Regulamin obowiązuje od dnia 07-08-2026 r.

- 3) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zainteresowanego wynikającej z danych udostępnionych Operatorowi przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych,
- 4) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zainteresowanego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora, w szczególności dokonanej na podstawie informacji o zaległościach z tytułu Opłat za Usługi
- 5) kiedy Operator uprzednio rozwiązał Umowę z Zainteresowanym lub osobą pozostającą z nim we wspólnym gospodarstwie w związku z naruszeniem jej postanowień lub Regulaminu.
- 6) braku możliwości technicznych świadczenie Usługi

- 7) kiedy zawarcie Umowy naruszałoby przepisy prawa powszechnego, miejscowego, innych aktów wewnętrznie obowiązujących lub postanowienia umów zawartych przez Operatora w związku z świadczonymi przez niego Usługami.
2. Dostawa Usług może uzależnić zawarcie Umowy od złożenia odpowiedniego zabezpieczenia, w szczególności w przypadkach, o których mowa w ust. 1 pkt 3) i 4).

Rozdział III

Warunki świadczenia Usług

I. Postanowienia ogólne

- §1. Operator świadczy Usługi o parametrach technicznych zgodnych z obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej normami.
- §2. W ramach swojej działalności Operator oferuje Usługę Internetu i Usługę Telefoniczną oraz Usługi dodatkowe określone w niniejszym Regulaminie, Umowie lub oddzielnych regulaminach.
- §3. Elementami składającymi się na opłatę abonamentową są, w przypadku:

1. Usługi Internetu
 - a) stały dostęp do sieci Internet, o parametrach technicznych wynikających z wybranego pakietu
 - b) dostęp do wsparcia technicznego przez Biuro Obsługi Klienta
 2. Usługi Telefonicznej
 - a) wykonywanie połączeń głosowych krajowych i zagranicznych (miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych) oraz do sieci stacjonarnych i sieci komórkowych, a także połączeń specjalnych
 - b) dostęp do wsparcia technicznego przez Biuro Obsługi Klienta
 4. Usług dodatkowych
 - a) świadczenie wynikające z właściwości danej Usługi Dodatkowej
 - b) dostęp do wsparcia technicznego przez Biuro Obsługi Klienta
- §4. Zakończenie Sieci przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie lub regulaminach promocji.
- §5. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie posiadanych możliwości technicznych.
- §6. Abonent nie ma prawa do:

- 1) udostępniania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych na podstawie Usług świadczonych przez Operatora, odpłatnie lub nieodpłatnie innym podmiotom.
 - 2) udostępniania Usług poza Lokalem chyba, że Umowa łącząca Stronę stanowi inaczej lub Abonent otrzymał w tym zakresie pisemną zgodę Operatora.
- §7. Postępowanie niezgodne z & 6 będzie skutkowało:**
1. **naliczeniem przez Operatora, kary w wysokości 1000 PLN (słownie: tysiąc złotych).**
 2. **odpowiedzialnością prawną abonenta w przypadku popełnienia przestępstwa za pośrednictwem jego łącza,**
- §8. W przypadku ograniczenia lub uniemożliwienia korzystania z Usług dokonanego z winy Abonenta, przywrócenie stanu pierwotnego nastąpi na koszt i ryzyko Abonenta.
- §9. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia Postanowień określonych Umową, Regulaminem, regulaminami promocji lub innymi dokumentami wydanymi przez Operatora, których postanowienia Abonent zaakceptował.
- §10. 1. Na podstawie art.63 ust. 1 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne Operator mierzy, a następnie publikuje wskaźniki dotyczące jakości usług.
2. Operator upowszechnia informacje o jakości dostępnych usług telekomunikacyjnych -w terminach nie rzadziej niż za każde półrocze oraz za każdy rok -poprzez:
- a) zamieszczanie na swojej stronie internetowej,
 - b) podawanie do wiadomości w Biurach Obsługi Klienta.
 - c) przekazywanie Prezesowi UKE w okresie do 1 miesiąca od zakończenia okresów półrocznego i rocznego.

II. Instalacja

- §1. W związku z zawartą Umową Abonent wyraża zgodę na Instalację w Lokalu Sprzętu niezbędnego do świadczenia przez Operatora Usług wynikających z Umowy. Zgoda, o której mowa w zdaniu poprzedzającym obejmuje udostępnienie Lokalu Przedstawicielowi Operatora w celu przeprowadzenia Instalacji.
- §2. 1. Instalacja zostanie dokonana zgodnie ze sztuką budowlaną i obowiązującymi w tym zakresie normami, z uwzględnieniem możliwie najkrótszej drogi doprowadzenia przewodów do Zakończenia Sieci.
2. Instalacja wiąże się w szczególności z przeprowadzeniem w niezbędnym zakresie następujących czynności w Lokalu Abonenta:
- 1) poprowadzeniem przewodów stanowiących element Sieci,
 - 2) wierceniem otworów,
 - 3) montażem odpowiedniego Sprzętu.
 - 4) konfiguracją Urządzeń Odbiorczych w zakresie niezbędnym do korzystania z Usługi.
- §3. Lokal udostępniony do celu przeprowadzenia Instalacji powinien zostać uprzednio należycie przygotowany przez Abonenta. Abonent jest zobowiązany do przestawienie mebli lub innych elementów wyposażenia Lokalu, które uniemożliwiają lub utrudniają Instalację. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
- §4. Zakończenie Instalacji wraz z czynnością przekazania Abonentowi Sprzętu zostanie potwierdzone przez Abonenta lub upoważnioną przez niego osobę pełnoletnią własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.
- §5. 1. Instalacja obejmuje wyposażenie Lokalu w jedno Zakończenie Sieci chyba, że Umowa łącząca strony stanowi inaczej.
2. Instalacja dodatkowych Zakończeń Sieci dokonywana jest na wniosek Abonenta wyłącznie przez Przedstawiciela Operatora i wiąże się z dodatkową opłatą określoną w Cenniku
- §6. Abonent nabywa prawo do używania Zakończenia Sieci przez okres trwania Umowy, wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do korzystania z Usług świadczonych na jej podstawie, zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.
- §7. Wszelkie zmiany techniczne, konserwacja i usuwanie Awarii Sieci dokonywane są przez Przedstawiciela Operatora.
- §8. *Operator informuje, iż ze względu na właściwości technologii WiFi, parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego są uzależnione od warunków lokalu w którym świadczona jest usługa (grubość ścian, odległość od routera, itp.)*

III. Sprzęt

- §1. 1. Wszelki Sprzęt udostępniony Abonentowi w ramach zawartej Umowy stanowi własność Operatora.
2. Abonent nabywa prawo do używania Sprzętu przez okres trwania Umowy, wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do korzystania z Usług świadczonych na jej podstawie, zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.
3. Urządzenia służące do świadczenia usługi są udostępniane na czas trwania umowy, a po jej zakończeniu zwracane do Biura Obsługi Klienta.
4. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem, a w szczególności nie ma prawa udostępniania go odpłatnie lub nieodpłatnie osobom trzecim.
5. Abonent może używać Sprzęt wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie.
6. Abonent zobowiązany jest używać Sprzęt zgodnie z instrukcją.
7. Poprzez podpisanie Umowy Abonent potwierdza otrzymanie Sprzętu w niej wymienionego wraz z opakowaniem, w stanie umożliwiającym korzystanie z zamówionych Usług, bez jawnych uszkodzeń lub wad, które Abonent mógł z łatwością zauważyć w chwili odbioru.
8. Z chwilą otrzymania Sprzętu na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia.
9. Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Operatora o przypadku nieprawidłowego funkcjonowania Sprzętu lub jego utracie.
- §2. 1. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy lub po zawieszeniu świadczenia Usług przez Operatora z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi na swój koszt Sprzęt w ciągu 14 dni od wystąpienia jednego z wymienionych zdarzeń, w stanie niepopożyczonym, wynikającym z normalnego użytkowania.
2. W przypadku nie wywiązania się z powyższego obowiązku lub zwrotu sprzętu uszkodzonego Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej wynikającej z Cennika.
- §3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania Urządzeń Odbiorczych używanych przez Abonenta, które są podłączone do Zakończenia Sieci.
- §4. Operator zastrzega sobie prawo do wymiany powierzchniowego Abonentowi Sprzętu, jeżeli wymiana ta jest konieczna z uwagi utrzymanie dotychczasowego poziomu świadczenia Usług, polepszenie tej jakości lub wiąże się z wprowadzaniem przez Operatora nowych rozwiązań technologicznych. Wymiana odbywa się na koszt Operatora.
- §5. W wypadkach wskazanych w Umowie, Regulaminie lub regulaminie promocji możliwa jest samodzielna instalacja Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej lub przedłożonej przez Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za instalację lub konfigurację Sprzętu niezgodnie z instrukcją udzieloną lub przedłożoną przez Operatora.

IV. Szczególne warunki świadczenia Usługi Internetu

- §1. W ramach świadczonej Usługi internetu Operator zapewnia Abonentowi stały dostęp do sieci Internet. .
- §2. Operator jest obowiązany do udzielenia Abonentowi wszelkich informacji, które są niezbędne do prawidłowej konfiguracji komputera w celu korzystania z Sieci.
- §3. Urządzenia Odbiorcze Abonenta, w celu korzystania z Usługi Internetu, powinny spełniać minimalne wymagania sprzętowe, określone przez Operatora.
- §4. 1. Adres konta poczty elektronicznej podany przez Abonenta w Umowie stanowi właściwy dla przesyłania przez Operatora informacji związanych z funkcjonowaniem Sieci i działalnością Operatora dotyczącą realizacji Usługi Internetu oraz prowadzenia indywidualnej korespondencji z Abonentem. Zdanie powyższe nie uchybia postanowieniom Umowy lub Regulaminu, które dla przekazywania informacji Abonentowi zastrzegają formę pisemną.
2. Abonent może wskazać Operatorowi inne konto pocztowe jako właściwe dla celów komunikacji określonej w ust. 1
- §5. W przypadku ograniczenia lub uniemożliwienia korzystania z Usług dokonanego z winy Abonenta, przywrócenie stanu pierwotnego nastąpi na koszt i ryzyko Abonenta.
- §6. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usługi Internetu zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu lub innymi dokumentami wydanymi przez Operatora, których postanowienia Abonent zaakceptował, a także obowiązującymi przepisami prawa i dobrymi obyczajami zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
- §7. Operator, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za:
- 1) treść i formę danych przesyłanych lub odbieranych przez Abonenta przez Zakończenie Sieci,
 - 2) szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet,
 - 3) zabezpieczenie danych informatycznych i aplikacji zawartych w komputerze Abonenta, w tym również przed ingerencją ze strony osób trzecich
 - 4) niepoprawne funkcjonowanie Usługi Internetu w przypadku stosowania przez Abonenta Urządzeń Odbiorczych nie spełniających minimalnych wymagań sprzętowych.
- §8. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
- §9. Operator ogranicza Abonentowi dostęp do stron zawierających gry hazardowe, znajdujących się w rejestrze domen zakazanych.
- §10 Operator na bieżąco monitoruje obciążenie głównego łącza na podstawie jego wykorzystania oraz czasów dostępu do serwisów zewnętrznych. W przypadku wykorzystania głównego łącza na poziomie 80-90% maksymalnej wydajności, Operator podejmuje czynności zwiększenia przepustowości głównego łącza.
- §11. Określenie poziomu jakości świadczonych usług:
- 1) prędkość maksymalna (download i upload) – wskazana w umowie;
 - 2) prędkość minimalna średnia (download i upload) na poziomie 80% prędkości
 - 3) prędkość zwykle dostępna (download i upload) na poziomie 95% prędkości maksymalnej;
 - 4) prędkość deklarowana – wskazana w umowie;
 - 5) maksymalne czasy do serwisów zewnętrznych na poziomie 60ms;
 - 6) średnie czasy do serwisów zewnętrznych na poziomie 10ms;
 - 7) dostępność usług na poziomie 97%.
- §12. Parametry Usługi i sposób ich weryfikacji
- 1) operator gwarantuje parametry techniczne Usługi dostępu do Internetu (w tym prędkość transmisji danych) wyłącznie dla połączenia realizowanego przewodowo (Ethernet) bezpośrednio do urządzenia abonenckiego udostępnionego lub wskazanego przez Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakość, stabilność ani prędkość połączenia realizowanego w technologii Wi-Fi, na które wpływ mają czynniki niezależne od Operatora, w szczególności warunki środowiskowe, zakłócenia radiowe oraz parametry urządzeń końcowych Abonenta.
 - 2) Weryfikacja parametrów Usługi dla celów reklamacyjnych odbywa się na podstawie pomiarów wykonanych zgodnie z aktualnymi wytycznymi Urzędu Komunikacji Elektronicznej, z wykorzystaniem połączenia przewodowego (Ethernet). Wyniki pomiarów wykonanych przy użyciu innych narzędzi mają charakter wyłącznie poglądowy.

VI. Szczególne warunki świadczenia Usługi Telefonicznej

- §1. W ramach świadczonej Usługi Telefonicznej Operator umożliwia Abonentowi:
- 1) wykonywanie połączeń głosowych krajowych i zagranicznych (miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych) oraz do sieci stacjonarnych i sieci komórkowych, a także

Regulamin obowiązuje od dnia 07-08-2026 r.

połączeń specjalnych.

2) korzystanie z Usług Dodatkowych określonych w Regulaminie, Cenniku lub regulaminach promocji.

§2. Operator nadaje Abonentowi numer abonencki (numery abonenckie) określone w Umowie

§3. Abonent publicznej sieci telefonicznej może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Żądanie powinno zostać złożone Operatorowi w formie pisemnej, a Operator z tytułu realizacji żądania może pobrać opłatę wskazaną w Cenniku.

§4. 1. Operator zastrzega sobie prawo dokonania zmiany numeru abonenckiego (numerów abonenckich) po uprzednim zawiadomieniu Abonenta o planowanej zmianie oraz o przydzielonych nowych numerach, co najmniej na jeden okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany. 2. W przypadku określonym w ust. 1 Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w zakresie Usługi Telefonicznej bez zachowania terminu wypowiedzenia, pod warunkiem doręczenia Operatorowi pisemnego oświadczenia w tym przedmiocie, jednakże nie później niż do końca okresu rozliczeniowego poprzedzającego wprowadzenie zmian.

§5. Abonent ma prawo do zmiany zakresu dostępnych usług w ramach Usług telefonicznej świadczonej na podstawie Umowy, a w szczególności zmiany planu taryfowego, na warunkach określonych w Umowie i Cenniku oraz zamawiania Usług Dodatkowych.

§6. 1. Operator zastrzega sobie możliwość ustalenia limitu należności w zakresie, którego Abonent może korzystać ze świadczonej przez Operatora Usługi Telefonicznej. Limit może zostać wprowadzony zarówno w chwili zawarcia Umowy, jak i w okresie jej obowiązywania.

2. Operator poinformuje Abonenta o przekroczeniu ustalonego limitu należności, po czym może zawiesić usługę realizacji połączeń wychodzących do czasu wpłaty przez Abonenta kwoty równej wysokości ustalonego limitu.

3. Zawieszenie usługi realizacji połączeń wychodzących nie dotyczy połączeń alarmowych.

§7. 1. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.

2. Operator udostępnia Abonentowi na jego żądanie szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, na zasadach określonych w ustawie z dnia 12 lipca 2024 r. –Prawo Komunikacji Elektronicznej, Umowie i Cenniku.

3. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

§8. Operator zapewnia Abonentowi bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.

§9. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia z konsultantem Operatora za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

VII. Opłaty i Cennik

§1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określone są w Cenniku, Regulaminie, Umowie i regulaminach promocji.

§2. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca, liczony od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca.

§3. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat z tytułu Usług świadczonych przez Operatora, na zasadach określonych w poniższych postanowieniach:

1) Abonent płatny jest do 15-stego dnia każdego miesiąca za bieżący miesiąc świadczenia Usług, w wysokości wynikającej z Umowy lub Cennika w związku z danym Pakietem Taryfowym.

2) Opłaty za połączenia telefoniczne płatne są do 15-stego dnia miesiąca następującego po okresie rozliczeniowym, którego dotyczą. Informacja o wysokości opłaty za połączenie telefoniczne udzielana jest Abonentowi:

a) w Biurze Obsługi Klienta,

b) za pośrednictwem infolinii Biura Obsługi Klienta pod numerem tel. 834108060

3) Pozostałe opłaty płatne są w wysokości i terminach wskazanych w rachunku, fakturze VAT lub wezwaniu do zapłaty doręczonych Abonentowi przez Operatora.

§4. Niezależnie od postanowień zawartych w §3 Abonent może uzyskać informację o aktualnym stanie należności za świadczone przez Operatora Usługi na podstawie faktur wystawianych elektronicznie, w przypadku uprzednio wyrażonej przez Abonenta zgody na wystawianie faktur w tej własnej formie.

§5. Podstawą do wyliczenia opłat za połączenia realizowane w ramach Usługi Telefonicznej jest faktyczny czas połączenia, rozumiany jako upływ czasu od momentu zgłoszenia się odbiorcy połączenia do zakończenia połączenia, jednostka taryfikacyjna i stawka wynikająca z aktualnie obowiązującego Cennika.

§6. Abonent zobowiązany jest do dokonywania opłat w Biurze Obsługi Klienta lub przelewem na numer rachunku bankowego podany w Umowie.

§7. Za dzień zapłaty uważa się datę wpłaty należności w punkcie kasowym Operatora lub datę wpływu należności na rachunek bankowy Operatora.

§8. 1. Na żądanie Abonenta Operator wystawia indywidualną fakturę VAT za usługi świadczone przez Operatora. Powyższe żądanie należy zgłosić w siedzibie Operatora lub jego jednostce, gdzie również następuje jej odbiór.

2. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.

§9. 1. W przypadku powstania zaległości w regulowaniu należności przez Abonenta, Operator może pobierać odsetki ustawowe.

2. Dokonywane przez Abonenta wpłaty po powstaniu zaległości mogą być w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.

§10. 1. Operator określa w Cenniku ceny za przyłączenie do sieci, za Usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz upustów.

2. Cennik jest podawany przez Operatora do wiadomości na stronie internetowej Operatora oraz jest dostarczany nieodpłatnie abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.

3. Operator zamieszcza na swojej stronie internetowej lub doręcza Abonentowi w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, także każdą zmianę w cenniku z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

4. Abonent ma prawo wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej, jeżeli pisemnie, drogą elektroniczną lub dokumentową prześle oświadczenie w tym przedmiocie Operatorowi nie później niż do dnia wprowadzenia zmian w życie.

5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy w powodu braku akceptacji zmian w Cenniku, które wynikają z podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba, że konieczność wprowadzenia zmiany, o której mowa w ust. 3 następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

6. Klauzula waloryzacyjna: w okresie trwania podpisanej, obowiązującej umowy podana cena jednostkowa abonentu może ulec zmianie rocznie o wskaźnik cen towarów i usług

konsumpcyjnych ogłaszany przez prezesa GUS. Wzrost składników cenotwórczych dostaw nie większy niż 2% nie będzie stanowił podstawy do ubiegania się o wzrost wartości umowy.

§11. W sytuacji, gdy świadczenie Usług przez Operatora rozpocznie się w trakcie trwania okresu rozliczeniowego, Operatora obciąża Abonent proporcjonalną opłatą za ten okres, obliczaną jako iloraz 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni pozostałych do końca okresu rozliczeniowego.

§12. Uiszczane przez Abonenta na podstawie Umowy i Cennika opłaty, nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiorników telewizyjnych i radiowych, których obowiązek ponoszenia wynika z odrębnych przepisów.

§13. Jeżeli zaległości z tytułu opłat, które abonent zobowiązany jest uiszczać na podstawie Umowy lub Cennika przekraczają okres 30 dni od daty ich wymagalności, Operator może podjąć czynności windykacyjne zmierzające do odzyskania zaległych kwot, w szczególności przekazać dane osobowe Abonenta podmiotom zewnętrznym prowadzącym działalność w zakresie dochodzenia należności lub kancelarii prawnej, z zachowaniem wymogów określonych w przepisach dotyczących ochrony danych osobowych.

Rozdział IV Obsługa serwisowa

§1. 1. Obsługa serwisowa Abonentów obejmuje:

1) przyjmowanie zgłoszeń o Awariach i ich usunięcie,

2) udzielanie informacji o świadczonych Usługach, konfiguracji i instalacji Sprzętu.

3) nadzór nad stanem technicznym Sieci,

4) okresowe przeglądy Sieci lub Sprzętu,

5) prace konserwacyjne lub modernizacyjne Sieci,

6) kontrolę parametrów świadczonych Usług,

7) dokonywanie na zlecenie Abonenta konfiguracji i instalacji Urządzeń Odbiorczych, za opłatą wskazaną w Cenniku.

2. Operator świadczy obsługę serwisową na rzecz Abonenta za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

3. Zgłoszenia i zapytania mogą być dokonywane przez Abonenta osobiście, pisemnie, drogą elektroniczną lub dokumentową.

4. Abonent zobowiązany jest udzielić na żądanie Operatora wszelkich niezbędnych informacji, w związku ze świadczoną obsługą serwisową.

§2. 1. Operator zobowiązuje się podjąć wszelkie możliwe działania w celu usunięcia zgłoszonych lub stwierdzonych Awarii Sieci w możliwie najkrótszym terminie.

2. Awarie usuwane są przez Przedstawiciela Operatora w dni powszednie w godzinach od 8.00 do 16.00, a w sobotę, niedzielę i dni ustawowo wolne od pracy w miarę posiadanych możliwości.

3. Przyjmowanie zgłoszeń o Awariach w godzinach od 16.00 do 8.00 oraz w sobotę, niedzielę i dni ustawowo wolne od pracy odbywa się za pośrednictwem automatu zgłoszeniowego Operatora.

4. Abonent powinien współdziałać w niezbędnym zakresie z Przedstawicielem Operatora w czynnościach mających na celu usunięcie Awarii jeżeli stwierdzone zostanie, że Awaria nastąpiła w Lokalu lub innym miejscu, do którego dostęp posiada Abonent.

5. Jeżeli Przedstawiciel Operatora został wezwany bezzasadnie, Operator może pobrać z tego tytułu opłatę wskazaną w Cenniku.

§3. 1. Operator nie odpowiada za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Odbiorczych.

2. Awarie Sieci lub Sprzętu powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.

§4. 1. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje nieodpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub powstania uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu,

2. Zapłata za naprawę sprzętu jest równoważna:

1) Kosztom naprawy podanym przez Operatora, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,

2) Opłacie za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Operatora, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

3. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się

w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,

4. Operator dokonuje wymiany sprzętu po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego.

5. W przypadku kradzieży, wymiana sprzętu następuje po dostarczeniu Operatorowi protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu, względnie innego zaświadczenia wydanego przez właściwe organy ścigania.

§5. 1. Operator zastrzega, iż w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych nastąpić może przerwa w świadczeniu Usług lub ich nienależyta jakość.

Przerwa, o której mowa w zdaniu pierwszym nie jest uważana za Awarię.

2. Operator zobowiązuje się poinformować Abonenta o każdym planowanym przeprowadzeniu prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych z odpowiednim wyprzedzeniem, z jednoczesnym podaniem okresu czasu w jakim nastąpić może przerwa w świadczeniu Usług lub ich nienależyta jakość.

3. Informacja, o której mowa w ust. 2 przekazywana będzie drogą telefoniczną, elektroniczną lub dokumentową.

4. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Operatora dostęp do elementów Sieci lub Sprzętu na potrzeby dokonywanych przeglądów okresowych, konserwacji lub modernizacji.

§6. Cennik obsługi serwisowej znajduje się pod adresem:

www.inster.net.pl/index.php/internet/internet-swiatlowodowy/cennik-uslug

Rozdział V Zakres odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady jego wypłaty.

§1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Ustawie z dnia 12 lipca 2024 r. -Prawo komunikacji elektronicznej (z póź. zm.), Ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (z późn. zm.).

§2. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:

1) niedostawianie lub wady Urządzeń Odbiorczych.

2) inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działań lub zaniechania Abonenta.

§3. 1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo Abonentowi przysługuje

Regulamin obowiązuje od dnia 07-08-2026 r.

- odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw w świadczeniu Usługi był krótszy od 36 godzin.
3. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, chyba że Operator za świadczoną usługę telefoniczną opłaty abonamentowej nie pobiera.
4. Odszkodowanie może zostać przyznane na wniosek Abonenta. Wniosek powinien zawierać następujące dane: imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby; określenie przedmiotu oraz okresu, którego dotyczy wniosek; przedstawienie okoliczności uzasadniających wniosek; adres miejsca zakończenia sieci; numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania; podpis Abonenta w przypadku wniosku złożonego w formie pisemnej.
5. Odszkodowanie zostanie wypłacone w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia wniosku.

Rozdział VI

Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, informacja o polubownych sposobach rozwiązywania sporów.

- §1. Operator jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej.
- §2. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.
- §3. Abonent może składać reklamacje dotyczące:
- 1) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
 - 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- §4. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty należności za świadczone Usługi.
- §5. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) Numer Identyfikacyjny lub adres Lokalu;
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- §6. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w §5 pkt 1-5, 7 lub 8, Operator, 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.
- §7. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta.
- §8. Reklamacja może być złożona pisemnie, lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną lub dokumentową, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- §9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- §10. 1. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
2. Reklamacja złożona drogą elektroniczną jest skutecznie złożona jeżeli została wprowadzona do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Operator mógł zapoznać się z jej treścią.
- §11. 1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- §12. Operator udziela w formie pisemnej drogą elektroniczną lub dokumentową odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- §13. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.
- §14. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR) prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Tryb postępowania w/w postępowaniu wskazany jest w art. 109 Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, a dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl
- §15. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody oraz straty spowodowane w przypadku braku dostępu do Internetu.

Regulamin obowiązuje od dnia 07-08-2026 r.

Rozdział VII

Zmiana Regulaminu

- §1. 1. Operator doręcza Abonentowi na piśmie, drogą elektroniczną lub dokumentową oraz podaje do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora i w Biurze Obsługi Klienta treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Abonent ma prawo wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa powyżej, jeżeli pisemnie, drogą elektroniczną lub dokumentową wyśle oświadczenie w tym przedmiocie Operatorowi nie później niż do dnia wprowadzenia zmian w życie.
3. Brak pisemnego, elektronicznego lub dokumentowego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian
4. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 2, w terminie w nim określonym, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi.
5. Przepisu ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- §2. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie, drogą elektroniczną lub dokumentową o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.

Rozdział VIII

Zakończenie i kontynuacja Umowy

I. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy

- §1. 1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmiany Cennika w trybie, o którym mowa w rozdziale III, tytuł VII §10, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Regulaminu w trybie, o którym mowa w rozdziale VII, §1, Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia okresu rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika lub Regulaminu.
2. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone na piśmie, drogą elektroniczną lub dokumentową.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno zawierać imię, nazwisko i adres zamieszkania w przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi lub firmę i adres siedziby w przypadku bonetów niebędących osobami fizycznymi.
- §3. W sytuacji, gdy w zakresie danej Usługi w dniu zawarcia Umowy na czas określony Abonent korzysta z Usługi na podstawie innej Umowy, umowa ta ulega rozwiązaniu chyba, że Strony postanowią inaczej.
- §4. 1. Wartość ulgi przyznanej Abonentowi, który zawarł umowę na czas określony stanowi iloczyn miesięcy, na który została zawarta Umowa na czas określony oraz różnicy pomiędzy ceną Usługi w przypadku zawarcia Umowy na czas określony, a kwotą, którą Abonent zobowiązany byłby uiścić, gdyby korzystał z Usług na podstawie Umowy zawartej na czas nieokreślony.
2. W przypadku jednostronnego rozwiązania przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta Umowy związanej z przyznaną ulgą, przed upływem terminu, na jaki Umowa ta została zawarta, Operatorowi przysługuje z tego tytułu roszczenie w wysokości wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
- §5. Umowa wygasa w przypadku:
- 1) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
 - 2) ustania bytu prawnego Abonenta innego niż osoba fizyczna chyba, że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmie Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w ustawie Kodeks spótek handlowych;
 - 3) jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie rozdziału IX §1 nie ustaną przyczyny zawieszenia.

II. Przedłużenie Umowy

1. Umowa zawarta na czas określony nie ulega przedłużeniu w jeżeli Abonent złoży na piśmie, w formie elektronicznej lub dokumentowej oświadczenie woli o rozwiązaniu Umowy w terminie 30 dni, przed upływem terminu jej obowiązywania.
- §2. 1. O ile Abonent nie złoży na piśmie oświadczenia woli o rozwiązaniu Umowy w terminie 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony, umowa ulega przedłużeniu na czas nieokreślony dla przedłużanej Umowy, liczonej od dnia upływu poprzedniego okresu obowiązywania Umowy, na dotychczasowych warunkach, wynikających również z Regulaminu, Umowy i Cennika.
2. Z chwilą przedłużenia Umowy Abonenckiej na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłat za świadczone Usługi na dotychczasowych warunkach. Cenniku Usług, w części dotyczącej Umów zawartych na czas nieokreślony.
3. Po przedłużeniu na kolejny okres trwania o którym mowa w ust. 1, umowa może zostać wypowiedziana przez Abonenta. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni od dnia następującego po okresie rozliczeniowym.

Rozdział IX

Zawieszenie świadczenia Usług

- §1. Operator zastrzega sobie prawo zawieszenia świadczenia Usług Abonentowi, albo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:
- 1) opóźnienia z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek opłaty naliczonej na podstawie Umowy lub Cennika o co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia Wypowiedzenie Umowy może wówczas nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności,
 - 2) używania Sprzętu, niezgodnie z postanowieniami rozdziału III, tytuł III,
 - 3) kopiowania programów w całości lub części w celach związanych z osiąganiem korzyści majątkowych, dystrybucją lub bezpłatnym użyczaniem
 - 4) używa urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
 - 5) uniemożliwia Przedstawicielowi Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora

terminie bądź też uniemożliwia dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu okresowego przeglądu, konserwacji, modernizacji lub usunięcia Awarii;
6) korzysta z Usług niezgodnie z innymi postanowieniami Umowy, Regulaminu, przepisów prawa powszechnego, miejscowego lub innych aktów wewnętrznie obowiązujących.

- §2. 1. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny, elektroniczny bądź dokumentowy wniosek Abonenta, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (regulaminy promocji).
2. Warunkiem zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta jest brak zaległości z opłatami wynikającymi z Umowy lub Cennika.
3. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić nie więcej niż raz w ciągu czasu trwania Umowy, na okres nie dłuższy niż trzy miesiące.
4. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej Aktywacji Usług.
5. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego okresu rozliczeniowego.
6. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku.
§3. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
§4. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.
§5. W okresie zawieszenia usługi na podstawie §1 Operatorowi przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu na zasadach opisanych w Regulaminie.
§6. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta, Umowa ulega przedłużeniu o czas trwania zawieszenia świadczenia Usług, jeżeli była zawarta na czas określony.

Rozdział X

Zmiana Abonenta

- §1. Abonent ma prawo do złożenia wniosku o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę drogą pisemną, elektroniczną lub dokumentową.
§2. Przeniesienie praw i obowiązków na inną osobę może nastąpić wyłącznie za zgodą Operatora.
§3. Operator może uzależnić zgodę w szczególności od:
1) uregulowania przez Abonenta ciążących na nim zobowiązań z tytułu zawartej Umowy,
2) spełnienia przez osobę, na której rzecz ma nastąpić przeniesienie prawa i obowiązków warunków określonych w Regulaminie,
3) dokonania z tego tytułu opłaty określonej w Cenniku.

Rozdział XI

Postanowienia końcowe

- §1. Do spraw nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie i Umowie zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego i innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego związanych z działalnością Operatora.
§2. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 05 lipca 2023r.

Akceptacja regulaminu:

Data i podpis abonenta