

- Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni roboczych od podpisania niniejszej Umowy, chyba, że w treści Umowy został przyjęty inny termin przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi po weryfikacji tożsamości Abonenta i nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni od wykonania przyłączenia do sieci Dostawcy usług, a jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie, wtedy w ciągu 7 dni od podpisania Umowy. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalnie Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić po weryfikacji tożsamości Abonenta i przed upływem ustawowego, czternastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
- Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na stronie internetowej www.greenfiber.pl/kontakt.**
- Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w niniejszym Regulaminie oraz w Umowie.
- Dostawca usług zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych w szczególności służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy wyłącznie w przypadku świadczenia Usługi telefonii. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać także z zaniedbania przez Abonenta poinformowania Dostawcy o ewentualnej zmianie lokalizacji Urządzenia, zgodnie z ust. 11 poniżej.
- Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy Usług (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci, chyba że Abonent Usługi telefonii zmieni lokalizację Urządzenia inicjującego/odbierającego połączenia (tzw. bramki VoIP), o czym z uwagi na konieczność prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług.
- W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług powołał dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

IV. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości.

§ 4.

- Umowa jest zawierana w formie pisemnej lub dokumentowej, na czas określony lub nieokreślony.
- Abonent ma obowiązek podania Dostawcy usług niezbędnych danych do zawarcia Umowy:**
 - w przypadku abonenta będącego konsumentem** – imię i nazwisko, numer PESEL oraz nazwę, serię i nr dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, adres poczty elektronicznej (e-mail);
 - w przypadku abonenta niebędącego konsumentem** – nazwę firmy, numer identyfikacyjny REGON, NIP, numer KRS lub CEIDG, a także imię i nazwisko osoby reprezentującej Abonenta, adres poczty elektronicznej (e-mail);
- Dostawca usług rozpoczyna świadczenie Usługi dla nowych Abonentów nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności danych o których mowa w ust. 2 powyżej, z zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta.
- Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
 - w lokalu jego Biura Obsługi Klienta,
 - poza jego lokalnie lub na odległość – w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, lub na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie (nie później niż w ciągu 14 dni) zainstalowany u niego Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 5, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązywać jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
- Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.
- Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
- Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od weryfikacji tożsamości Abonenta, wedle następującej procedury:
 - potwierdzenia tożsamości przez instalatora lub inną osobę upoważnioną przez Dostawcę usług, np. podczas instalacji; lub
 - osobistego potwierdzenia tożsamości przez Abonenta w biurze obsługi Dostawcy usług; lub
 - potwierdzenia dokonane przez bank, po dokonaniu jakiegokolwiek opłaty przez Abonenta.

§ 5.

- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia.

W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane: (a) nazwisko i imiona, (b) imiona rodziców, (c) miejsce i data urodzenia, (d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania, (e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, (f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu, (g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług z Umowy, (h) adres poczty elektronicznej.

- W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.
- Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od: (a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy, (b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności, (c) weryfikacji tożsamości Abonenta.
- Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli z przyczyn obiektywnych nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego.

W przypadku, gdy dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub z przyczyn obiektywnych taka weryfikacja nie może nastąpić, Dostawca usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub prawo do domagania się jej zawarcia wraz z zapłatą kaucji.
- Zabezpieczenie wiarygodności wynikających z Umowy nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej standardowej opłaty instalacyjnej oraz trzykrotności standardowych miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.
- Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia kaucji, gdy: (a) Abonent nie dokonuje terminowych wpłat należności wynikających z Umowy, (b) Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy zawartej z Dostawcą usług, (c) udostępniono Abonentowi Sprzęt, a kaucja ma zabezpieczyć roszczenia Dostawcy usług mogące powstać w związku z uszkodzeniem, utratą lub niezwróceniem Sprzętu w terminie.
- Abonent jest zobowiązany wpłacić kaucję na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy lub zażądania w późniejszym czasie przez Dostawcę usług wpłaty kaucji w przypadkach określonych w ust. 6 lit. a) i b). Brak dokonania wpłaty kaucji w terminie uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, określonym w § 12 Regulaminu, jeśli po uprzednim wezwaniu kaucja nie zostanie wpłaconą.
- Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.
- Po bezskutecznym upływie terminu – wskazanego w wezwaniu do zapłaty – wymagalnych należności wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy lub jej załączników, Dostawca usług ma prawo zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji, o czym Dostawca usług informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty. O zaspokojeniu swej należności z pobranej od Abonenta kaucji Dostawca usług zawiadomi Abonenta pisemnie.
- Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy i braku wymagalnych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy lub jej załączników, kaucja zostanie zwrócona w ciągu 10 dni roboczych wedle dyspozycji Abonenta na wskazany przez niego rachunek bankowy lub zostanie przelana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta, bądź zostanie zaliczona na poczet niewymagalnych jeszcze zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy usług.

V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu i Urządzeń.

§ 6.

- Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania Usług), do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Potwierdzenie wykonania Instalacji i/lub udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego osobę (np. członka rodziny) na Protokole przekazania sprzętu i instalacji, przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług niezwłocznie po wykonaniu Instalacji.**
- Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiający prawidłowe używanie.
- Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
- Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.
- O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem nieważności.
- Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do użytkowania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o prawidłowy stan Sprzętu. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.**
- Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustąpią dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien niezwłocznie od zawiadomienia udostępnić Lokal w celu naprawy Sprzętu lub Zakończenia Sieci.

§ 7.

- Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą sieci Internet.
- Abonent zobowiązany jest odłączyć Sprzęt podczas wydatowań atmosferycznych od zasilania elektrycznego w celu uniknięcia ewentualnego uszkodzenia Sprzętu.

(*) W przypadku podłączenia Abonenta do Sieci drogą bezprzewodową za pomocą anteny zainstalowanej na zewnątrz budynku: Abonent powinien także odłączyć kabel przychodzący od Sprzętu zewnętrznego. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniami tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

(*) W przypadku podłączenia Abonenta do Sieci drogą światłowodową: nie należy ani nie ma potrzeby, aby kiedykolwiek odłączać „przewód światłowodowy” od Sprzętu.

VI. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności.

§ 8.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy (od pierwszego dnia do ostatniego dnia każdego miesiąca).
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza zamieszczenia ich w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Abonent przy podpisaniu Umowy, a najpóźniej przy wykonaniu Instalacji i konfiguracji Urządzenia zobowiązany jest do zapłaty opłaty instalacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych. Opłata instalacyjna obejmuje aktywację Usług. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i nie jest wymagana instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany taryfy, Abonent zostanie obciążony opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie (dla Usługi internetowej i/lub Usługi telefonii) lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.
4. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy (np. niepełny miesiąc), wysokość należnej części opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym, chyba że Regulamin promocji lub inne ustalenia Stron przewidują korzystniejsze warunki.

§ 9.

1. Opłaty abonamentowe Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania z góry do 15. dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest świadczona.
2. Opłaty za świadczone Usługi telefonii, wynikające z przeprowadzonych rozmów lub przekroczenia przez Abonenta pakietu minut wliczonych do miesięcznego abonamentu, pobierane będą z dołu, do 15. dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc, na podstawie wystawionego Rachunku.
3. Opłaty inne niż okresowe (tj. opłata instalacyjna, aktywacyjna, płatna usługa serwisowa lub inne należności) pobierane będą na podstawie Rachunku w terminie 7 dni od jej dostarczenia Abonentowi, chyba że na tym Rachunku zostanie wskazany korzystniejszy termin płatności.
4. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, na numer rachunku bankowego Dostawcy usług wskazany na Rachunku i/lub w Umowie.
5. Wszystkie Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK, o ile Abonent nie zgłosi Dostawcy usług zamiaru otrzymania faktur lub nie zażąda faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).
6. Zestawienia połączeń (billingi połączeń) Usługi telefonii udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem strony <https://telefon.greenlan.pl>. Dane niezbędne do zalogowania się (tj. login, hasło) do tej strony, są przesyłane na adres e-mail Abonenta podczas aktywacji Usługi telefonii.
7. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług może pobierać od Abonenta odsetki ustawowe.

VII. Usługa telefonii. Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów.

§ 10.

1. Dostawca usług świadczy Usługę telefonii we własnej Sieci lub w zasięgu dowolnej sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług w zakresie zapewnianych przez niego możliwości technicznych. Łącze internetowe Abonenta winno zapewniać niezbędną jakość do poprawnej transmisji danych głosowych. O wymaganiach tych Dostawca usług poinformuje Abonenta na jego wniosek telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej Abonenta.
2. Dostawca usług bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, tj. usług telekomunikacyjnych z dodatkowym świadczeniem, które mogą być realizowane przez inny podmiot, niż Dostawca usług dla każdego Okresu Rozliczeniowego, tj. dla każdego miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług będzie obowiązany do: (a) natychmiastowego poinformowania Abonenta o osiągnięciu progu kwotowego; (b) nieodpłatnego zablokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów, jak również poszczególnych rodzajów takich uslug. Dostawca usług ustala dostępne progi na poziomie 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 złotych. Jeśli Abonent nie określi maksymalnego progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie uznaje się, że próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego.
3. Abonent Usługi telefonii nie może wykorzystywać jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w sposób powodujący nadużycie telekomunikacyjne.
4. Dostawca usług przydziela Abonentowi w Umowie numer telefoniczny.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na: (a) obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych, (b) na terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
6. Abonent korzystający z Usługi telefonii, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora na: (a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych, (b) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
7. Żądając przeniesienia przydzielonego numeru na podstawie ust. 6, Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim wypadku jest jednak zobowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty abonamentowej w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.
8. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 6 powinno nastąpić w ciągu 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Przekroczenie terminu uprawnia Abonenta do domagania się odszkodowania na zasadach określonych w § 11 ust. 4 i 5 Regulaminu.
9. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz Usług zawierający informację o zrealizowanych połączeniach telefonicznych z podaniem ilości oraz długości trwania zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych (numer wywoływany, data i godzina zakończenia połączenia, czas trwania połączenia, koszt połączenia) dostarczany jest Abonentowi na jego żądanie odpłatnie, wedle stawki określonej w Cenniku Usług telefonii.

10. Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Dostawcę usług z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

VIII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.

§ 11.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzezwagania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników. Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego szkody.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za: (a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu; (b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowsko elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu; (c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę; (d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu; (e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci; (f) korzystanie przez Abonenta z numerów o podwyższonej opłacie.
3. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w § 10 ust. 8, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę telefonii, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy usług, może przysługiwać mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.
4. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszenia jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za każdy dzień. Jeżeli przerwa lub pogorszenie trwały krócej niż 1 dzień, wówczas zwrotu dokonuje się proporcjonalnie do czasu trwania przerwy lub pogorszenia jakości Usług.
5. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź za jego zgodą mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług poprzez obniżenie opłaty abonamentowej za kolejny Okres Rozliczeniowy, chyba że Strony uzgodnią wspólnie inne warunki.
6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu lub wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale "XI. Reklamacje. Postępowanie medacyjne".

IX. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.

§ 12.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
2. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za: (a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich, (b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa, (c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania, (d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakiegokolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody, (e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych, (f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. spamming), (g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.
3. W celach zapobiegania niedozwolonego podziału łącza dla innych osób trzecich, Abonentowi zabrania się bez pisemnej zgody Dostawcy usług: (a) odpłatnie udostępniać możliwość korzystania z Usługi innym osobom; (b) udostępniać Usługę poza Lokal (w tym: do wydzielonej części Lokalu, którą użytkuje inny lokator); (c) zmieniać konfigurację Urządzenia routera w zakresie modyfikacji ilości skoków TTL; (d) zmieniać konfigurację Urządzenia na tryb maskarady "NAT" bez aktywnej usługi "publiczny adres IP" lub usługi "możliwość uruchomienia routera z własnym NAT/DHCP"; - pod rygorem naliczenia kary umownej i/lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.
4. Dostawca usług w celach bezpieczeństwa Abonenta uprawniony jest do przeprowadzania autoryzacji komputerów podłączonych do Sprzętu Dostawcy usług. Autoryzacja ma na celu ochronę sieci wewnętrznej Abonenta przed uzyskaniem nieuprawnionego dostępu do sieci przez niepowołane osoby trzecie. Autoryzacja nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
5. Dostawca usług zaleca Abonentowi: (a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, itp., (b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt, (c) stosowanie do kont pocztowych, EBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 do 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania określone są w Umowie.

X. Usługa serwisowa.

§ 13.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia: (a) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci, (b) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu, (c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych, (d) rozpatrywanie reklamacji, (e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK.

- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacje na temat Usług: **(a)** pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług, **(b)** osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczanych przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
- Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
- Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodnie z wybrany przez Abonenta pakietem taryfowym.
- Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następują:**
(a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem lub zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
(b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterki bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowę na świadczenie usług dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczono są Usługi telefonii, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem,
(c) odpłatnie, w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

XI. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.

§ 14.

- Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub niepełnego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
- Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
- Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem EBOK.
- Reklamacja powinna zawierać: **(a)** imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, **(b)** określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, **(c)** przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, **(d)** Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług, **(e)** datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług, **(f)** wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, **(g)** podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
- Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
- W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacja nieuzupełniona pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

§ 15.

- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: **(a)** Nazwę Jednostki Dostawcy usług i jej adres, **(b)** informację o dniu złożenia reklamacji, **(c)** rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, **(d)** w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskami Abonenta, **(e)** pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, **(f)** dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska, **(g)** w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedzi na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

§ 16.

- Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
- Za zgodą Abonenta, 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
- Przepisu ust. 1 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
- Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, 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.
- Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
- Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentkiej: <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

XII. Opłaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami.

§ 17.

- Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia (w tym również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta), Abonent jest zobowiązany do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrot dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 21 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
- W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

§ 18.

- Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa- związana z przyznaniem ulgi Abonentowi- została zawarta, Dostawca usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług. Kwota ulg określona jest w tabelach nr 1, 2, 3 w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cenniku.
- Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.
- Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią § 4 ust. 6 Regulaminu.

§ 19.

- Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie: https://archiwum.uke.gov.pl/files/?id_plik=14070.

XIII. Postanowienia końcowe.

§ 20.

- Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
- W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego lub elektronicznego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 14 dni od daty zaistnienia tych zmian.
- Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 grudnia 2018 roku.