

Rozdział I. Postanowienia ogólne.

§1.

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez „Strefa Artur Kozak” z siedzibą w Częstochowie przy ul. Bienia 4 lok.66, NIP 573-230-36-42, REGON 152002082, zwaną dalej Dostawcą usług.

§2.

Użyte w treści regulaminu określenia będą miały następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usług;
- 2) **Awaria** – czasowy brak możliwości korzystania z Usług na danym obszarze, spowodowany wadliwą pracą Sieci Telekomunikacyjnej, w tym także pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usług;
- 3) **Biuro Obsługi Klienta** – lokal, w którym Dostawca usług wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów; Abonent może skontaktować się z Dostawcą usług pod numerem telefonu 795 952 222, bądź pod adresem e-mail: bok@strefa.com;
- 4) **Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;
- 5) **Gniazdo Abonenckie** – zakończenie Sieci Telekomunikacyjnej w Lokalu Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług;
- 6) **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- 7) **Kara umowna** – wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki została zawarta;
- 8) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 9) **Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać Usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką ma być zlokalizowane Przyłącze;
- 10) **Numer Klienta** – indywidualny numer nadawany Abonentowi, umożliwiający jego identyfikację przez Dostawcę usług;
- 11) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się odpowiednio w pierwszym i ostatnim dniu danego miesiąca;
- 12) **Pakiet** – określona w Cenniku grupa Usług lub Programów w ramach Usługi Telewizji Kablowej dostępna na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową;
- 13) **Przedstawiciel** – osoba upoważniona do zawierania Umów Abonenckich w imieniu Dostawcy usług;
- 14) **Przyłącze** – część Sieci Telekomunikacyjnej wraz z Urządzeniem Abonenckim, umiejscowiona w Lokalu Abonenta, stanowiąca własność Dostawcy usług;
- 15) **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika, wystawiany przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

- 16) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- 17) **Siła wyższa** – zdarzenia niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- 18) **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. modem) oraz Przyłącze stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;
- 19) **Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę zawarta w formie pisemnej między Dostawcą usług a Abonentem;
- 20) **Urządzenia końcowe** – urządzenia będące własnością Abonenta, w szczególności: radio, telewizor, telefon, komputer i inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Przyłącza;
- 21) **Usługi** – Usługi Internetowe, Usługi Telewizji Kablowej i usługi dodatkowe z nimi związane;
- 22) **Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
- 23) **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług Telewizji Kablowej – techniczna wada Sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych programów;
- 24) **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

§3.

1. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
2. Zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
4. Dostawca może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności regulaminy związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy Promocji”).
5. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział II. Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej.

§4.

1. Przez zawarcie Umowy Abonenckiej Dostawca usług zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz przestrzegania warunków Umowy i Regulaminu.
2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - 1) w Biurze Obsługi Klienta,
 - 2) poza Biurem Obsługi Klienta, w lokalu Zamawiającego z upoważnionym Przedstawicielem.
3. Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta lub zmieniono jej warunki poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie i wysyłając je listem poleconym na adres siedziby Dostawcy w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy Abonenckiej. W takiej sytuacji Abonent jest zobowiązany zwrócić zainstalowany sprzęt w ciągu 7 dni od daty złożenia wypowiedzenia.

§5.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że w Umowie postanowiono inaczej.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków, w przypadku braku możliwości technicznych lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia lub zmiany warunków Umowy Abonenckiej, a także gdyby zawarcie takiej umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki Umów zawartych z nadawcami programów telewizyjnych i radiowych.

§6.

1. Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający obowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy Abonenckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację Sprzętu.
4. Zgoda, o której mowa w ust. 3 nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.
5. Dostawca zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych informacji i dokumentów potwierdzających tytuł prawny Zamawiającego do Lokalu.
6. Abonent jest obowiązany niezwłocznie powiadomić Dostawcę o utracie tytułu prawnego do Lokalu, jednak nie później niż w terminie 14 dni od zaistnienia tego zdarzenia.

§7.

1. Przy zawieraniu Umowy Abonent powinien udostępnić i udokumentować następujące dane: nazwisko i imiona, imiona rodziców, adres miejsca zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, nazwę oraz serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, dokument potwierdzający tytuł prawny do lokalu, a w przypadku osoby prawnej: firmę przedsiębiorcy, zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, potwierdzenie nadania numeru REGON i NIP, odpis z Krajowego Rejestru Sądowego oraz dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej (np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów za okres ostatnich 3 miesięcy poprzedzających dzień zawarcia Umowy) bądź pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczych. Dostawca usług jest obowiązany powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:
 - 1) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,

- 2) Zamawiający albo inna osoba korzystająca z Usług w lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
- 3) wcześniejsza umowa o świadczenie usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu.

Rozdział III.

Instalacja Przyłącza oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych.

§8.

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Przyłącza oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
3. Dostawca usług zobowiązuje się do Instalacji Przyłącza w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację w możliwie najkrótszym czasie.
5. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
6. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
7. Zasilanie prądem Sprzętu i Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§9.

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Przyłącza i jednego Gniazda Abonenckiego. Instalacja dodatkowych Gniazd Abonenckich w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§10.

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją i przeznaczeniem.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany abonentowi w dzierżawę pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępnić go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.
5. Sprzęt oraz usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia (odpłatnie lub nieodpłatnie) jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępnić go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.

6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent jest obowiązany poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu bądź utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług w dzierżawę, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

§11.

1. Urządzenia Końcowe podłączone do Gniazda Abonenckiego powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednimi dokumentami (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
3. Dostawca zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.
4. Abonent ma obowiązek na czas wyładowań atmosferycznych wyłączyć stanowisko komputerowe oraz cały zainstalowany Sprzęt. Dostawca usług nie odpowiada za szkody wyrządzone w Urządzeniach końcowych Abonenta. W przypadku uszkodzenia Sprzętu należącego do Dostawcy usług zamawiający pokrywa koszty naprawy/wymiany na nowy zgodnie z Cennikiem.

§12.

1. Dostawca usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.
2. Dostawca usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę usług wymianie Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług.

§13.

1. W przypadku dokonania naruszenia Regulaminu przez Abonenta, a w szczególności gdy:
 - 1) Abonent używa Sprzętu stanowiącego własność Dostawcy usług po rozwiązaniu /wygaśnięciu Umowy,
 - 2) Abonent używa Sprzętu nieprzekazanego przez Dostawcę usług i o numerach nieznanymi Dostawcy usług,
 - 3) Abonent udostępnia Sprzęt (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim,
 - 4) Abonent korzysta ze Sprzętu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego pogorszenie, przekraczający zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,
 - 5) Abonent dokonuje w Sprzęcie jakichkolwiek zmian technicznych- Dostawca usług jest uprawniony do natychmiastowej dezaktywacji Sprzętu, bez zachowania obowiązku wcześniejszego powiadomienia Abonenta.
2. W terminie 14 dni roboczych od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązuje się zwrócić Sprzęt Dostawcy usług w stanie nie gorszym, niż wynikającym z normalnej eksploatacji, dostarczając go na własny

koszt do Biura Obsługi Klienta bądź przesyłką pocztową lub kurierską. W przypadku uchybienia temu terminowi bądź dostarczenia Sprzętu uszkodzonego, niekompletnego Abonent jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Jeżeli wysokość szkody Dostawcy usług przewyższa wysokość kary umownej, Dostawcy usług przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej.

Rozdział IV. Opłaty.

§14.

1. Za Instalację Gniazda Abonenckiego w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
2. W przypadku, gdy Instalacja Gniazda jest połączona z większymi niż przeciętnie nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
3. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Gniazdo Abonenckie, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku,
5. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu na Lokal, który nie posiada Gniazda Abonenckiego, Abonent obowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej.

§15.

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, który jest dostarczany Abonentowi nieodpłatnie wraz z Umową Abonencką.
2. W razie podwyższenia cen za Usługi świadczone Abonentowi, Dostawca usług jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego do powiadomienia o tym Abonenta na piśmie. Dostawca nie jest zobowiązany do takiego powiadomienia, jeżeli zmiana nie dotyczy Abonenta.
3. Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu powinien doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak takiego oświadczenia w w/w terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

§16.

1. Opłata abonamentowa obejmuje stały dostęp do Sieci, korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej, obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
2. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności.
3. W przypadku świadczenia usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa była świadczona.
4. Abonament i inne opłaty stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w korzystaniu z usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta bądź jeżeli przyczyną jest uszkodzenie Sprzętu występujące z winy Abonenta.

- Oplaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika radiowego i telewizyjnego należnych na podstawie odrębnej ustawy.
- Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczania stałych opłat abonamentowych oraz wszelkich opłat przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem w terminie określonym na Rachunku. W przypadku uporczywego unikania opłat Abonent może zostać przekazany firmie windykacyjnej w celu egzekwowania należności wraz z dodatkowymi kosztami z tego wynikającymi, bądź sprawa może zostać przekazana na drogę postępowania sądowego.
- Dostawca usług zobowiązuje się do dostarczania książeczek opłat abonenckich bądź faktur VAT w celu dokonywania opłat abonamentowych przez Abonenta. Książeczki opłat będą dostarczane z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem terminu płatności za pierwszy Okres Rozliczeniowy uwzględniony w książeczce opłat. Ponadto Abonent może pobrać fakturę VAT w Biurze Obsługi Klienta na aktualny bądź poprzednie Okresy Rozliczeniowe. Brak książeczki opłat lub faktury VAT nie zwalnia z cyklicznych opłat abonamentowych.
- Abonent będzie uiszczał opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług w terminie wskazanym na Rachunku.
- W przypadku opóźnienia Abonenta z uiszczeniem należności wobec Dostawcy usług przez okres dłuższy niż 2 Okresy rozliczeniowe i braku dokonania wpłaty należności, pomimo wezwania do zapłaty (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej lub innej formie przyjętej w komunikacji z Abonentami), wyznaczającego ostateczny termin na uregulowanie zaległości Dostawca usług obniży prędkość świadczonej usługi do 128kb/s. W przypadku braku uiszczenia opłaty przez okres dłuższy niż 3 Okresy rozliczeniowe Umowa abonencka zostanie rozwiązana w trybie natychmiastowym z winy Abonenta. Pozostaje wówczas obowiązek uregulowania zaległej należności wraz z odsetkami oraz zwrot przyznaných Abonentowi ulg wynikających z zawartej Umowy, a także zwrotu Sprzętu wyszczególnionego w Umowie abonenckiej.

Rozdział V. Usługi Internetowe.

§17.

- Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług (odpłatnie bądź nieodpłatnie) jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
- W przypadku złamania zakazu, o którym mowa w pkt 1, Abonent zobowiązany jest na wezwanie Dostawcy usług do zapłaty kary umownej na rzecz Dostawcy usług określonej w Cenniku.
- Jeżeli Abonent dokona we własnym zakresie zmian w stosunku do pierwotnej konfiguracji Sprzętu dokonanej przez Przedstawiciela Dostawcy usług, bądź dokona innych czynności, w następstwie których nie będzie możliwe korzystanie z Usługi Internetowej, przywrócenie prawidłowej konfiguracji odbywa się na koszt i ryzyko Abonenta.

§18.

- Abonent zobowiązany jest korzystać z Usługi Internetowej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej i Regulaminu, tak w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich. Ponadto Abonent jest zobowiązany do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa

- dostarczanych producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
- Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia w/w zobowiązań, w tym zobowiązany jest do zwrotu Dostawcy usług kosztów poniesionych w związku z usunięciem nieprawidłowości z tym związanymi.

§19.

- Dostawca usług zobligowany jest do logowania ruchu sieciowego Abonentów w celu ewentualnego przekazania odpowiednich danych uprawnionym organom i instytucjom państwowym.
- Dostęp do wyżej wymienionych danych posiada tylko administrator systemu informatycznego, a dane przechowywane są zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa i Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym obowiązującym w przedsiębiorstwie Dostawcy usług.

§20.

- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
 - płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych środków mediów elektronicznych;
 - jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymywaniu lub przesyłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych;
 - nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenie, wynikające z Instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
 - informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta;
 - jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

Rozdział VI. Odpowiedzialność Dostawcy usług i obsługa serwisowa.

§21.

- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje strat pośrednich oraz utraconych korzyści, w szczególności utraty przychodów, zysków, spodziewanych oszczędności lub klientów.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej, jak również wywołane innymi okolicznościami za które Dostawca usług nie odpowiada.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji i adaptacji.

§22.

- Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat usług w sposób opisany na stronie

- internetowej Dostawcy usług (www.strefa.com) , m.in. przez kontakt telefoniczny, formularz kontaktowy bądź osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
2. Usunięcie Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w najbliższym możliwym terminie i według kolejności zgłoszenia. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii lub Usterki w ciągu 48 godzin Dostawca usług powiadomi o tym Abonenta i udzieli Abonentowi informacji o planowanym terminie usunięcia problemu.
 3. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie;
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją użytkownika i przeznaczeniem Sprzętu.

§23.

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług wynikającej z Awarii trwającej dłużej niż 18 godzin Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału. Abonentowi przysługuje również kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
2. Obniżenie opłaty abonamentowej i wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta zgodnie z trybem postępowania reklamacyjnego obowiązującego u Dostawcy usług.
3. Powyższe terminy liczone są od dnia zgłoszenia przez Abonenta Dostawcy usług Awarii.

Rozdział VII.

Tryb postępowania reklamacyjnego.

§24.

1. Abonent może składać reklamacje dotyczące w szczególności:
 - 1) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
 - 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania bądź siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) Numer Klienta lub adres Lokalu, jednoznacznie identyfikujący Abonenta;
 - 5) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania w/w terminu;
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy Abonenckiej – gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - 8) podpis Abonenta.

§25.

1. Reklamacja może być złożona pisemnie (podczas wizyty Abonenta w BOK albo przesyłką pocztową poleconą) lub ustnie (telefonicznie lub osobiście do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Dostawcy usług w BOK).
2. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji.
3. 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. Dostawca usług udziela pisemnie odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
5. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 2) rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji;
 - 3) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;
 - 4) pouczenie, o którym mowa w §26 pkt 8 i 9;
 - 5) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w §26 pkt 1, 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 i kopia ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
8. W przypadku nieuznania reklamacji Abonent może wnieść odwołanie w formie pisemnej do Dostawcy usług w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma z odpowiedzią na reklamację. Proces odwoławczy nie zwalnia Abonenta z obowiązku zapłaty spornej kwoty.
9. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

Rozdział VIII.

Postanowienia końcowe.

§26.

1. Wszelkie zmiany w treści Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub Cennika wymagają formy pisemnej.
2. Dostawca usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian.
3. Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu bądź Cennika umowa zostaje rozwiązana na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym w którym nastąpiło wypowiedzenie Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej z winy Abonenta przed upływem terminu, na który Umowa została zawarta, a której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent jest zobowiązany do zapłaty Kary umownej równej wartości udzielonej mu ulgi. Na ulgę składa się ulga w opłacie instalacyjnej, opłacie aktywacyjnej oraz w opłatach abonamentowych określonych w Cenniku.
6. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1) powzięcia przed Dostawcą usług wiadomości o śmierci Abonenta;
 - 2) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego Konsumentem, chyba że ustanie jego bytu prawnego wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków na następcę prawnego.
7. W przypadku zbycia Lokalu Abonenta (lub utraty tytułu prawnego do tego lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do Lokalu, poprzez podpisanie Umowy cesji w BOK bądź przesłanie jej listem poleconym na adres siedziby Dostawcy usług w terminie 14 dni od zaistnienia w/w zdarzenia. W przypadku niedopełnienia w/w warunków umowa może zostać rozwiązana tylko na warunkach przewidzianych w §27 pkt 5 niniejszego Regulaminu.

§27.

Informacje na temat aktualnych Cenników, kosztów obsługi serwisowej i wszelkich kwestii związanych ze świadczeniem Usług Abonent może uzyskać na stronie internetowej Dostawcy usług (www.strefa.com) lub w BOK.

§28.

1. Umowa Abonencka zawarta na czas określony po zakończeniu okresu promocyjnego ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent z wyprzedzeniem co najmniej jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego prześle na adres siedziby Dostawcy usług listem poleconym z potwierdzeniem odbioru pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu bądź wyrazi chęć zmiany warunków Umowy Abonenckiej. Skutek wypowiedzenia w postaci rozwiązania Umowy Abonenckiej przypada zawsze na koniec pełnego Okresu Rozliczeniowego następującego po dniu doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie.
2. W przypadku przedłużenia umowy w trybie opisanym w §29 pkt 1 warunki świadczenia usługi pozostają bez zmian, natomiast opłaty miesięczne będą liczone zgodnie z regularnym Cennikiem usług telekomunikacyjnych.
3. Powyższe warunki zakończenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta dotyczą także umowy na czas nieokreślony.

§29.

1. Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w regulaminie.
2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań względem Dostawcy usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobrać opłatę określoną w Cenniku.

§30.

1. Dostawca usług może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inny podmiot (innego operatora) bez zgody Abonenta.
2. Jeżeli w związku z przeniesieniem praw i obowiązków na innego operatora jakość świadczonych usług ulegnie pogorszeniu bądź opłata za świadczone usługi zostanie podwyższona Abonent, nie później niż 30 dni od daty otrzymania powiadomienia o zmianie Dostawcy usług, powinien doręczyć pisemne oświadczenie o braku akceptacji wprowadzanych zmian i wypowiedzeniu umowy. Brak oświadczenia w wyżej wymienionym terminie oznacza akceptację wprowadzonych zmian.

§31.

W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca usług zapewnia tajemnicę: informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego czy prób uzyskania połączenia, z wyjątkiem sytuacji, w których Dostawca usług jest zobowiązany przepisami prawa do udostępniania takich informacji. Wszelkie dane dotyczące Abonenta przechowywane i przetwarzane są zgodnie z Polityką Bezpieczeństwa Informacji i Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym obowiązującymi w przedsiębiorstwie Dostawcy usług.

§32.

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie danych zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni.
2. Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni pisemnie poinformować Dostawcę usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu i innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

§33.

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie będą mieć w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych. Sędem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Dostawcy usług.
2. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy abonenckiej okażą się nieważne, pozostaje to bez wpływu na skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu lub Umowy abonenckiej.

§34.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2016r.

