

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Rozdział I - Postanowienia ogólne  
Rozdział II - Zawarcie Umowy  
Rozdział III - Opłaty  
Rozdział IV - Zmiana Umowy  
Rozdział V - Obsługa serwisowa i rozpatrywanie reklamacji  
Rozdział VI - Tajemnica  
Rozdział VII - Postanowienia końcowe

### Rozdział I - Postanowienia ogólne

#### §1

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych zwany "Regulaminem", określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę cywilną Sieci Blokowe S.C. z siedzibą w Ostrowcu Świętokrzyskim przy ul. Iłżecka 91, zwaną dalej "Operatorem".

#### §2

##### Definicje

- Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej w formie pisemnej z Operatorem usług;
- Aktywacja usługi** – czynności w wyniku których następuje aktywacja świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- Awaria** – techniczna wada Sieci uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- Biuro Obsługi Klienta** – jednostka Operatora wyznaczona do kontaktów z Abonentami;
- Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora usług stanowiące integralną część Umowy, w tym opłaty abonamentowe, instalacyjne, uruchomieniowe, serwisowe i windykacyjne;
- Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie przyłącza lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- Lokal** – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której ma być zlokalizowane przyłącze;
- Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego;
- Pakiet** – określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług objętych jedną opłatą abonamentową;
- Przedstawiciel Operatora usług** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
- Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia,
- Sprzęt** – urządzenie techniczne oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Operatora usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową,
- Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem usług;
- Urządzenie końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
- Usługi** – Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizyjny lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna (instalacja, przyłącze) w Lokalu Abonenta umożliwiająca podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;

#### §3

- Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
- Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.
- Regulamin stanowi integralną część Umowy.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### Rozdział II - Zawarcie Umowy

#### §4

- Umowa między stronami zostaje zawarta w formie pisemnej, pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania usług w ramach umowy. Termin aktywacji usług jest nie dłuższy niż 30 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że strony na wniosek Abonenta postanowią inaczej.
- W przypadku, gdy po zawarciu Umowy Operator stwierdzi, iż świadczenie usług nie jest możliwe pod względem technicznym, prawnym lub jest nieracjonalne ekonomicznie, zawiadamia o tym niezwłocznie Abonenta na piśmie, informując jednocześnie o przyczynach dla jakich usługa nie może być świadczona. W takim przypadku umowa ulega rozwiązaniu z dniem doręczenia pisma, przy czym Abonentowi nie będą przysługiwały roszczenia odszkodowawcze.
- W dniu aktywacji usług, Operator jest zobowiązany do sporządzenia Protokołu Aktywacji Usług.
- Umowa wchodzi w życie z dniem aktywacji usług, określonym w Protokole Aktywacji Usług.
- Operator jest zobowiązany do rozpoczęcia świadczenia usług w dacie aktywacji usług, chyba że powstaną niezależne od Operatora okoliczności uniemożliwiające aktywację usług w tej dacie. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usług przez Operatora po dacie aktywacji z przyczyn, o których mowa powyżej, za datę aktywacji usług uznaje się datę rzeczywistego rozpoczęcia usług.
- Czynność aktywacji usług obejmuje dwa etapy:
  - wykonanie instalacji przyłącza (wiercenie otworów, poprowadzenie kabli)
  - aktywacja usług, poprzez montaż Sprzętu do Urządzeń Końcowych, konfigurację Sprzętu lub Urządzeń Końcowych
  - aktywacja usług następuje najpóźniej w ciągu 7 dni, od wykonania instalacji przyłącza, chyba że, strony na wniosek Abonenta postanowią inaczej.
- W przypadku rezygnacji Abonenta z umowy, po wykonaniu czynności instalacji przyłącza, ale jeszcze przed aktywacją usług, Abonent jest zobowiązany do pokrycia kosztów instalacji w wysokości opłaty instalacyjnej w pełnej wysokości, nie uwzględniając zniżek promocyjnych, zgodnie z Umową i Cennikiem.
- Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Abonenta następujących danych:
  - nazwisko i imiona,
  - adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
  - numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 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,
  - zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
  - potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru, przy czym dane o których mowa w ust. 8 pkt 1-4 dotyczą wyłącznie osób fizycznych, zaś dane o których mowa w ust. 8 pkt 5-6 podmiotów nie będących osobami fizycznymi.
- Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 8 pkt 1-4 następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.
- Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych; Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, albo w przypadku, gdy Abonent

- posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
- Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków z osobami, które zalegają z jakimkolwiek płatnościami w stosunku do Operatora, lub z takimi opłatami zalega małżonek, albo osoba faktycznie zamieszkująca lokal, z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem Regulaminu.
  - W imieniu Operatora Umowę zawiera Przedstawiciel Operatora - osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
  - Abonent zawiera umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie.
  - Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jej reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem.
  - Operatorowi przysługuje prawo do wprowadzania promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania opłat określa każdorazowo regulamin promocji.
  - Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie później niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały.
  - W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez Operatora, będzie uważana za skutecznie dostarczoną.
  - Operator określa w Cenniku ceny za instalację i aktywację usług, opłaty abonamentowe, usługi dodatkowe, obsługę serwisową oraz opłaty windykacyjne.
  - Cennik wraz z Regulaminem jest bezpłatnie doręczany Abonentowi wraz z Umową o Świadczenie Usług.
  - Umowa może zostać zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.

## §5

- Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, położenie kabla i instalację niezbędnych urządzeń przyłącza.
- Abonent zobowiązuje się do wykonania instalacji zgodnie z normami budowlanymi do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą.
- Przygotowanie lokalu do montażu przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w lokalu, w celu udostępnienia miejsca instalacji przyłącza.
- W czasie wykonywania instalacji przyłącza w lokalu, powinien znajdować się Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Prawidłowe wykonanie instalacji przyłącza, Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba, potwierdza własnoręcznym podpisem na przedstawionym przez Przedstawiciela Operatora dokumencie.
- W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielczego prawa do lokalu, wykonanie przyłącza wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
- Pkt 6 nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącej osobą prawną.
- W wypadkach wskazanych w Umowie, Operator dopuszcza instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Operatora.
- Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.
- Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieni. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieni w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

## §6

- Operator 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.
- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
- Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
- Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora .

- Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
- Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Operatora do używania, w terminie niezwłocznym od stwierdzenia tego zdarzenia.
- Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.
- Operator ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego.
- Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie.

## Rozdział III - Opłaty

### §7

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora określa Cennik.
- W przypadku, gdy Instalacja przyłącza jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Abonenta przed zawarciem Umowy.
- W przypadku zawierania nowej Umowy, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się przyłącze, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usług nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Operatora lub na tym terenie Operator nie świadczy danych Usług.
- W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal, w którym nie ma wykonanej instalacji przyłącza, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

### §8

- Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta.
- Operator jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego do powiadomienia Abonenta na piśmie o zmianach Cennika.
- Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Cennika wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 2, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.
- Jeżeli zmiana Cennika polega na podwyższeniu cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi w przypadku wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 3.
- Przyjętym okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
- Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczenia stałych opłat abonamentowych, w ciągu terminu określonego w Umowie. W przypadku opłat jednorazowych Abonent zobowiązany jest do ich uiszczenia w terminie 7 dni od dnia zdarzenia, chyba że Umowa lub Cennik stanowią inaczej.
- Sposób naliczania opłat tytułu świadczonych usług oraz terminy płatności określone są w Umowie o świadczenie Usług.
- Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
- Za opóźnienia w uiszczeniu opłat Operator nalicza odsetki ustawowe.
- Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
- W przypadku gdy Operator stwierdzi złamanie przez Abonenta przepisów §12 ust.1 Operator naliczy Abonentowi opłatę dodatkową (karę umowną) określoną w Cenniku. Abonent upoważnia Operatora do przeglądania i rejestrowania pakietów wysyłanych z i do maszyny Abonenta w przypadku powzięcia podejrzenia nadużyć tego typu. Uzyskane tą metodą zapisy ruchu pakietów są wystarczające jako dowód istnienia nadużyć. Operator nie wykorzysta uzyskanych tą drogą informacji do celów innych niż dochodzenie praw Operatora wynikających z niniejszej umowy. Abonent zobowiązuje się opłacić opłatę dodatkową (karę umowną) w terminie do 14 dni od dnia jej naliczenia.

## Rozdział IV - Zmiana Umowy

### §9

- Uzupełnienie, zmiana lub wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania

- formy pisemnej.
- Abonent ma możliwość zmiany dotychczasowej Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną.
  - Możliwość taka dotyczy takich elementów Umowy, jak:
    - rodzaj świadczonych usług,
    - okres, na jaki została zawarta Umowa,
    - pakiet taryfowy,
    - dodatkowe opcje usługi,
    - zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową.
  - W przypadku zmiany umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator zobowiązany jest potwierdzić Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia, a także utrwalić oświadczenie Abonenta złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość i przechowywać je przez okres 12 miesięcy.
  - Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia, o ile Operator, za zgodą Abonenta, nie rozpoczął świadczenia usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
  - Wszelkie zmiany do Umowy zawarte zostają w formie aneksu do umowy i obowiązują od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego. Warunkiem podpisania aneksu zmieniającego Umowę jest uregulowanie wszystkich wymagalnych należności wobec Operatora.

### §10

- Wszelkie zmiany w zakresie usług określone w Regulaminie, Umowie lub Cenniku będą doręczone Abonentowi na piśmie oraz obwieszczane na stronie internetowej <http://www.blokowe.pl/> z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
- Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Operatorowi usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu.
- Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
- W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Operatorowi usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi. Zapisu ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
- W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmiany Cennika, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy lub Regulaminu Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy lub Regulaminu.
- Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
- Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.

### §11

- Umowa na czas nieokreślony może być rozwiązana w dowolnym okresie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia, który skutkuje wstrzymaniem świadczenia usług z końcem miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono wypowiedzenie.
- Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź w inny sposób przewidziany przez Operatora.
- Za okres świadczenia usług w okresie trwania wypowiedzenia Abonent wnosi opłaty, zgodnie z Umową, Cennikiem i Regulaminem.
- W przypadku złożenia przez Abonenta pisemnej rezygnacji, w trakcie trwania umowy na czas określony, Operator rozwiązuje umowę, zgodnie z okresem wypowiedzenia (jeden miesiąc kalendarzowy, następujący po okresie, w którym zostało złożone oświadczenie woli).
- Operator ma prawo wystąpić z roszczeniem o zwrot równowartości ulgi instalacyjnej i abonamentowej udzielonej Abonentowi przy zawarciu Umowy, proporcjonalnie pomniejszonej za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
- Jeżeli żadna ze stron, na co najmniej 14 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy, nie przedstawi pisemnego wypowiedzenia, Umowa przechodzi w tryb umowy na czas nieokreślony.
- W przypadku przekształcenia się Umowy terminowej w Umowę na czas nieokreślony, warunki cenowe oraz sposób świadczenia dotychczasowych usług nie ulegają zmianie.
- Umowa może ulec w szczególnych przypadkach wcześniejszemu rozwiązaniu na mocy porozumienia stron.
- Rozwiązanie umowy na mocy porozumienia stron dotyczy również przypadków zbycia lokalu przez Abonenta z jednoczesnym podpisaniem nowej umowy z kolejnym nabywcą lokalu.

- Umowa wygasa w przypadku:
  - śmierci Abonenta,
  - likwidacji lub zaprzestania wykonywania działalności przez Operatora (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Operatora),
  - utruty przez Operatora uprawnień do świadczenia usługi objętej umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Operatora).

### §12

- Operator może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę, ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
  - używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem, Umową, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
  - kopiuje programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych;
  - wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Operatora jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
  - używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
  - uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
  - utraci tytuł prawny do Lokalu;
- Kwalifikacji stopnia naruszenia postanowień zawartych w us. 1 dokonuje Operator. O podjętych krokach informuje Abonenta dostępnym mu środkiem komunikacji lub wysła listem poleconym na adres przyłącza.
- Wykonanie przez Operatora sankcji, o których mowa w ust.2 nie uchybia obowiązkowi uiszczania opłaty abonamentowej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Regulaminu, określonej w Cenniku.
- Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy z winy Operatora, w przypadku, gdy usługa jest realizowana niezgodnie z treścią zawartej Umowy lub Operator nie jest w stanie jej świadczyć. Abonent ma możliwość aneksowania wcześniej zawartej Umowy, zgodnie z możliwościami technicznymi Operatora lub rozwiązania Umowy bez konsekwencji finansowych.
- Operator ma obowiązek proponować zmianę parametrów usługi, pozostawiając Abonentowi prawo wyboru co do akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z kontynuowania umowy – umowa rozwiązywana jest za porozumieniem stron, w wyniku braku możliwości jej realizacji.

### §13

- W przypadku zalegania przez Abonenta z należnością wobec Operatora, przez okres dłuższy niż 30 dni lub braku wpłaty pomimo wezwania do zapłaty, wyznaczającego termin uregulowania zaległości, usługa może zostać zawieszona.
- Powiadomienie o braku wpłaty wymaganych świadczeń może wystąpić w formie przypomnienia, monitu lub wezwania do zapłaty.
- Sposób komunikacji z Abonentem w sprawie rozliczeń i dochodzenia należności zostaje określony w Umowie.
- Termin płatności wskazany na monicie lub wezwaniu do zapłaty wynosi obligatoryjnie 7 dni. Operator może również stosować informowanie Abonenta poprzez stronę [www](http://www.blokowe.pl/) z komunikatem sieciowym wyświetlanym w przeglądarce internetowej Abonenta.
- Jeżeli w terminie do dwóch miesięcy od dnia zawieszenia usług w trybie §13 ust. 1. Abonent ureguje zaległe należności wraz z odsetkami oraz złoży wniosek o kontynuację umowy, usługa zostanie wznowiona w terminie 3 dni, od dnia złożenia wniosku.
- Po okresie dwóch miesięcy, w przypadku braku kontaktu ze strony Abonenta, Operator rozwiązuje umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, z dniem zawieszenia usług. Operator ma prawo wystąpić z roszczeniem o zwrot równowartości ulgi instalacyjnej i abonamentowej udzielonej Abonentowi przy zawarciu Umowy lub aneksu do umowy na czas określony.
- Rozwiązanie umowy zostaje wysłane Abonentowi pocztą tradycyjną na adres zameldowania Abonenta.
- W przypadku zaistnienia wskazanych powyżej przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Operator może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
- Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Operatora usług, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu

lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez Operatora w Cenniku.

11. Kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami niezbędnymi do skutecznego dochodzenia należności Operatora obciążony zostanie Abonent.

## **Rozdział V - Obsługa serwisowa i składanie reklamacji**

### **§14**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzenia Końcowego i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub Adaptacji. Operator nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
4. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Operatora w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 3 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Operatora może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.
5. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług telefonicznie, drogą elektroniczną e-mailem oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
6. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
7. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
8. 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 i Regulaminem,
  3. odpłatnie za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Operatora, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
9. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
10. Operator zastrzega sobie prawo do wyłączenia usług w celach konserwacyjnych, po wcześniejszym powiadomieniu Abonentów o planowanym wyłączeniu. Powiadomienie nastąpi co najmniej na 7 dni przed przystąpieniem przez Operatora do czynności konserwacyjnych.

### **§15**

1. W przypadku niedotrzymania przez Operatora zakresu usług określonych w Umowie, Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - a. Imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta zgłaszającego reklamację.
  - b. Przedmiot reklamacji.
  - c. Datę zawarcia umowy.
  - d. W przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę.
  - e. Kwotę odszkodowania lub zwrotu jej należności.
  - f. Datę i podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu można zgłaszać telefonicznie do Działu Biura Obsługi Klienta, faksem, pisemnie na adres Operatora, ustnie do protokołu w Dziale Biura Obsługi Klienta, lub pocztą elektroniczną na adres help@blokowe.pl

4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Dziale Biura Obsługi Klienta, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w ciągu 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Operatora od obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
5. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w podanym terminie uznaje się iż reklamacja została uwzględniona.
6. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
7. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia bieżącej i zaległych opłat abonamentowych. W przypadku uznania reklamacji opłaty wniesione za reklamowany okres zostaną zaliczone na poczet przyszłych należności, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie przelewu na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres.
8. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo w ciągu 12 miesięcy od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności.
9. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług z winy Operatora, trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej.
10. Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
11. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw o których mowa w ust. 12.
12. Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu przerwy związane z prowadzonymi przez Operatora niezbędnymi pracami konserwacyjnymi lub innymi ważnymi względami technicznymi i organizacyjnymi nie stanowią naruszenia Umowy.
13. Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta.
14. Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od dnia wystąpienia Awarii przez Abonenta.
15. Decyzja dotycząca reklamacji wydana przez Operatora kończy wewnętrzny tryb postępowania reklamacyjnego.
16. Abonent ma prawo po wyczerpaniu wewnętrznego trybu postępowania reklamacyjnego wnieść spór do sądu powszechnego, właściwego dla miejsca podpisania umowy albo zwrócić się do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wnioskiem o mediację. Warunkiem jest zgoda obu stron na rozwiązanie problemu.

## **Rozdział VI - Tajemnica**

### **§16**

1. Operator zobowiązany jest do zachowania poufności informacji dotyczących Abonenta.
2. Treści lub dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępnianie tylko wówczas, gdy czynności te dotyczą usługi świadczonej użytkownikowi lub są niezbędne do jej wykonania.
3. Przetwarzanie w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.
4. Informacja przekazywana u Operatora, dane o Abonentach, okoliczności zawieranych umów są objęte tajemnicą gwarantowaną przez Operatora. Wszyscy pracownicy Operatora są zobowiązani do zachowania tajemnicy służbowej.

## **Rozdział VII - Postanowienia końcowe**

### **§17**

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Spory mogące wynikać z Umowy, strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy lub mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2011.