

**Regulamin
świadczenia usług telekomunikacyjnych przez
Wrocławski Internet
Wrocław, dnia 1.02.2014 r.**

§ 1. Postanowienia ogólne.

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Wrocławski Internet na rzecz abonentów.
2. Wrocławski Internet jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym (dalej: Operatorem) działającym pod firmą Wrocławski Internet Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Wielkopolska 22A KRS nr 0000486220 NIP 8943049834 REGON 022300860
3. Wrocławski Internet oferuje usługi telekomunikacyjne osobom fizycznym zamierzającym z nich korzystać na obszarze, który pozostaje w zasięgu sieci Operatora i na których posiada sieć umożliwiającą świadczenie usług telekomunikacyjnych, przy czym zakres i parametry oferowanych usług są uzależnione od posiadanych na danym obszarze możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.
4. W przypadku akcji promocyjnej Operator wprowadzi odrębny regulamin dla świadczonych przez siebie usług w zakresie udzielanej promocji („regulaminy promocji”).

§ 2. Definicje

Definicje pojęć używanych w regulaminie:

1. **abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy
2. **aktywacja** – czynność w wyniku której następuje uruchomienie świadczenia usług w zakończeniu sieci, umożliwiające abonentowi rozpoczęcie korzystania z usług;
3. **awaria** – techniczna wada sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej;
4. **bramka VOIP** – urządzenie końcowe zainstalowane u abonenta umożliwiające korzystanie z usługi VOIP;
5. **cennik** – stanowiący integralną część umowy dokument zawierający ceny i opis usługi, usług dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;
6. **dekoder** – urządzenie wraz z wyposażeniem umożliwiające podłączenie odbiornika TV do zestawu instalacyjnego i przetworzenie zakodowanego sygnału telewizyjnego do postaci zrozumiałej dla odbiornika TV
7. **hasło dostępu** – ciąg znaków służący do identyfikacji abonenta, ustalany w celu zagwarantowania wyłączności dostępu do panelu klienta i znany jedynie abonentowi,
8. **hasło PIN** – ciąg znaków znany jedynie abonentowi służący do korzystania z funkcji określonych w menu głównym przy użyciu PIN; w przypadku nieokreślenia przez abonenta hasła PIN, abonent korzysta z domyślnego hasła PIN określonego w menu głównym;
9. **instalacja** – wszelkie prace techniczne dokonane w celu wykonania zakończenia sieci lub montaż sprzętu w lokalu dla zapewnienia abonentowi możliwości korzystania ze świadczonych na jego rzecz usług;

10. **Wrocławski Internet** – Operator;
11. **konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
12. **lokal** – nieruchomość lub jej część, w której zamawiający zamierza korzystać z usług Operatora lub w której zgodnie z umową jest zlokalizowane zakończenie sieci, wskazany w umowie;
13. **menu główne** – dostępne za pomocą dekodera menu graficzne, umożliwiające abonentowi korzystającemu z usługi telewizji cyfrowej obsługę funkcji w ramach usługi telewizji cyfrowej;
14. **numer identyfikacyjny** – unikalny numer nadany abonentowi przez Operatora, wymagany m.in. do rozliczeń z abonentem oraz identyfikacji abonenta w kontaktach z Operatorem;
15. **okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na rachunku;
16. **pakiet** – określona w cenniku usługa, grupa usług lub programów dostępnych na danym terenie;
17. **panel klienta** - sposób komunikacji z Operatorem poprzez sieć internet umożliwiający abonentowi składanie dyspozycji dotyczących usług oraz dostęp do informacji o usługach lub umowie;
18. **PIN** - prywatny numer identyfikujący abonenta usługi telewizji cyfrowej określony przez tego abonenta w menu głównym w opcji „ustawienia”, przy użyciu którego abonent korzysta z funkcji określonych w menu głównym;
19. **programy** - programy radiowe lub telewizyjne;
20. **protokół przekazania sprzętu** – dokument, w którym abonent potwierdza przyjęcie do używania sprzętu;
21. **protokół odbioru i aktywacji usługi** – dokument, w którym abonent potwierdza prawidłowy montaż lub sprawne funkcjonowanie zakończenia sieci lub sprzętu;
22. **protokół zwrotu sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez abonenta zwrotu sprzętu;
23. **przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania instalacji i innych czynności technicznych;
24. **PTU** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - prawo telekomunikacyjne (dz. u. nr 171, poz.1800 z późn. zm.);
25. **rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z umowy, regulaminu lub cennika wystawiany abonentowi przez Operatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury oraz zindywidualizowane komunikaty przesyłane na dekodery i wyświetlane na odbiorniku telewizyjnym abonenta;
26. **regulamin** - niniejszy „regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora, będący integralną częścią umowy;
27. **sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia usług;
28. **sprzęt** – urządzenie techniczne (np. dekodery, modemy) oraz zakończenie sieci stanowiące własność Operatora niezbędne do korzystania z usług objętych umową;
29. **umowa** – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy abonentem a Operatorem;

- 30. urządzenie końcowe** – urządzenie będące własnością abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer, lub inne urządzenia audio-video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończenia sieci;
- 31. usługi** – usługi internetowe, usługi telefoniczne, usługi telewizji kablowej lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- 32. usługi interaktywne** - usługi dodatkowe dostępne w ramach usługi telewizji cyfrowej, takie jak: video na żądanie, gry, serwisy informacyjne;
- 33. usługi VOIP** – (ang. Voice over Internet Protocol) ustanawianie połączeń głosowych za pomocą sieci pozwalających na dwukierunkową łączność;
- 34. usługi w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych** – usługa telewizji analogowej lub usługa telewizji cyfrowej;
- 35. usługa telewizji analogowej** - dostarczanie programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału analogowego;
- 36. usługa telewizji cyfrowej** - dostarczanie programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego wraz z innymi usługami dodatkowymi;
- 37. ustawa o ochronie danych osobowych** – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (dz. u. Nr 133, poz. 833 z późn. zm.);
- 38. usterka** – techniczna wada sieci obniżająca jakość usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej usługi, w tym również – w przypadku usług telewizji kablowej - techniczna wada sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych programów;
- 39. wstrzymanie świadczenia usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia usług lub jej elementów z jednoczesną rezerwacją na rzecz abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.
- 40. zakończenie sieci** – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w lokalu abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie urządzeń końcowych do sieci lub sprzętu i korzystanie z usług;
- 41. zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie umowy,

§ 3. Warunki zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

1. W celu zawarcia umowy zamawiający składa w dowolnej formie do Operatora wnioski o zawarcie umowy. Operator udziela zamawiającemu odpowiedzi na wniosek o zawarcie umowy w terminie do 30 dni od daty złożenia wniosku, podając przyczyny ewentualnej odmowy.
2. W imieniu Operatora umowę zawiera prawidłowo umocowany przedstawiciel Operatora.
3. Abonent zawiera umowę osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
4. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony, chyba że co innego wynika z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora lub gdy umowa stanowi inaczej.
5. Zgodnie z zawartą umową Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z regulaminem, umową i cennikiem, a abonent zobowiązuje się do przestrzegania umowy i regulaminu, a także do terminowego uiszczania opłat określonych w cenniku, a także prawidłowego korzystania z urządzeń i sprzętu. Regulamin oraz cennik doręczane są

abonentowi przy zawarciu umowy w formie pisemnej nieodpłatnie, a ponadto są dostępne do wglądu w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej Operatora, gdzie są na bieżąco aktualizowane.

6. Operator może uzależnić zawarcie umowy od podania przez zamawiającego następujących danych w przypadku osób fizycznych - nazwiska i imion, imion rodziców, adresu zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego pesel, nazwy, serii i numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość,
7. Operator może uzależnić zawarcie umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności, dostarczenia przez zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora.
8. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy w przypadku:
 - a) braku technicznych możliwości świadczenia usług,
 - b) niespełnienia przez zamawiającego warunków wynikających z regulaminu, w szczególności, gdy okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności,
 - c) gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie umowy abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (dz. u. nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. nr 68, poz. 623 i nr 116, poz. 1203), informacje podważające wiarygodność płatniczą zamawiającego,
 - d) gdy Operator uprzednio rozwiązał umowę z przyczyn leżących po stronie zamawiającego;
 - e) gdy lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym lub jakimkolwiek innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, w zakresie w jakim umowa dotyczy dostępu do kanałów telewizyjnych;
9. Umowa może zostać zawarta w siedzibie Operatora lub poza siedzibą Operatora, a także za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
10. Jeżeli umowa została zawarta poza siedzibą Operatora, abonent będący konsumentem może od umowy odstąpić, składając Operatorowi w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
11. W razie odstąpienia przez abonenta od umowy w sposób określony w ustępie powyżej, umowa ta jest uważana za niezawartą, a abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań, z zastrzeżeniem ust. 12 niniejszego paragrafu i to, co strony umowy świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 (siedmiu) dni na koszt zwracającego.
12. W razie odstąpienia przez abonenta od umowy w sposób określony w ust. 10 powyżej abonent w terminie 7 (siedmiu) dni jest zobowiązany zapłacić za korzystanie z usług telefonicznych świadczonych przez Operatora do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.
13. Abonent nie ma prawa świadczenia na czyjkolwiek rzecz odpłatnych usług dostępu do sieci internet ani jakichkolwiek innych usług odpowiadających usługom świadczonym na jego rzecz przez Operatora w ramach niniejszej umowy, w oparciu o usługi świadczone przez Operatora.
14. Umowa może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora tożsamości i adresu osoby zamierzającej skorzystać z usługi na podstawie dowodu tożsamości zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu), lub w przypadku

- przedstawiciela osoby fizycznej – dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
15. Warunkiem zawarcia umowy jest udokumentowanie tytułu prawnego do lokalu, w którym będzie świadczona usługa. W przypadku posiadania przez abonenta będącego osobą fizyczną, tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio: właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni.
 16. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji umowy oraz dane abonenta Operator utrwała, przechowuje, przetwarza i gromadzi zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz ustawą prawo telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
 17. Operator nadaje abonentowi numer identyfikacyjny, który jest poufny. Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru identyfikacyjnego osobom trzecim. Po otrzymaniu numeru identyfikacyjnego jego posiadacz ustala hasło dostępu, które również nie może być ujawniane osobom trzecim.
 18. Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru identyfikacyjnego lub hasła dostępu osobie trzeciej przez abonenta. Zabezpieczenie numeru identyfikacyjnego lub hasła dostępu przed osobami trzecimi należy do abonenta.
 19. Abonent obowiązany jest w ciągu 14 dni od utraty tytułu prawnego do lokalu poinformować na piśmie Operatora o tej okoliczności.
 20. Umowę zawartą na czas nieokreślony obie strony mogą wypowiedzieć z 3 miesięcznym terminem wypowiedzenia skutkującym na koniec miesiąca kalendarzowego.

§ 4. Urządzenia i sprzęt

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z usługi, Operator udostępni abonentowi sprzęt we wskazanym w umowie lokalu. Korzystanie ze sprzętu jest odpłatne, chyba że umowa stanowi inaczej. Wysokość opłaty za korzystanie ze sprzętu zawarta jest w cenniku.
2. Warunkiem świadczenia usługi jest wskazanie i udostępnienie przez abonenta miejsca instalacji sprzętu, gdy jest ono niezbędne do świadczenia usługi, oraz źródła jego zasilania.
3. Podpisanie umowy abonenckiej jest jednoznaczne z wyrażeniem przez abonenta zgody na instalację i eksploatację sprzętu w lokalu, tj. m.in.: na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w lokalu, wykonanie zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez przedstawiciela Operatora. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do zakończenia sieci. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania sprzętu ponosi abonent.
4. Abonent jest zobowiązany umożliwić przedstawicielowi Operatora instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia lokalu. Abonent zobowiązuje się do przygotowania lokalu do ułożenia instalacji i zainstalowania urządzeń według wskazówek i potrzeb Operatora. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą urządzeń końcowych.
5. Instalacja każdego zakończenia sieci w lokalu jest odpłatna, chyba że umowa stanowi inaczej. Wysokość opłaty instalacyjnej określa cennik. Jeżeli instalacja zakończenia sieci jest połączona z wyjątkowymi nakładami środków lub pracy, wysokość opłaty instalacyjnej ustalana jest z zamawiającym przed zawarciem umowy.
6. Jeżeli umowa tak stanowi, Operator może dopuścić instalację sprzętu przez abonenta według instrukcji udzielonej przez Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za

- instalację i skonfigurowanie sprzętu w sposób niezgodny z udzieloną instrukcją.
7. Operator oddaje abonentowi do używania sprzęt z chwilą podpisania protokołu przekazania sprzętu. Sprzęt oddany abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, chyba że umowa stanowi inaczej. Abonent ma prawo używania sprzętu w okresie obowiązywania umowy. Abonent jest zobowiązany do używania sprzętu zgodnie z instrukcją i przeznaczeniem.
 8. Abonent nie może udostępniać sprzętu osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu używania sprzętu ani używać sprzętu poza lokalem wskazanym w umowie.
 9. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie lub uszkodzenie sprzętu, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany sprzętu. za nieprawidłowe używanie sprzętu uważa się używanie sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, z regulaminem, umową, cennikiem, naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli sprzęt był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator określa powyższe koszty w cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę sprzętu lub też kar umownych za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy) lub niezwrócenie sprzętu, w trybie określonym w ust. 13.
 10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie urządzeń końcowych używanych przez abonenta oraz za nieprawidłowości funkcjonowania sieci lub jej uszkodzenia spowodowane w szczególności zastosowaniem urządzeń końcowych niespełniających odpowiednich norm określonych dla tego rodzaju urządzeń.
 11. Operator zaleca również, aby urządzenia końcowe były odłączone od sieci w czasie burz w celu uchronienia ich przed uszkodzeniem lub zniszczeniem.
 12. Abonent zobowiązany jest zgłosić Operatorowi każde uszkodzenie sprzętu w terminie 3 dni od dowiedzenia się o jego uszkodzeniu. Operator zobowiązuje się usunąć uszkodzenie bez zbędnej zwłoki.
 13. Abonent obowiązany jest umożliwić Operatorowi wymianę sprzętu w uzgodnionym z Operatorem terminie, jeżeli Operator uzna taką wymianę za potrzebną, w szczególności ze względu na zmianę technologii świadczenia usług, w skutek której abonent nie będzie w stanie korzystać z usług przy użyciu dotychczasowych urządzeń końcowych, o ile korzystanie z usług po dokonanej wymianie sprzętu jest zapewnione w oparciu o powszechnie dostępne urządzenia umożliwiające to korzystanie. Abonent ma jednak w takim wypadku prawo wypowiedzenia, bez żadnych negatywnych konsekwencji bez zachowania terminu wypowiedzenia w terminie 30 dni od daty wymiany sprzętu.
 14. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, ale nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy, abonent jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić sprzęt w siedzibie Operatora, w godzinach pracy, w stanie niepogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji.
 15. Operator za dodatkową opłatą określoną w cenniku może odebrać sprzęt z lokalu.
 16. Operator określi w cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie sprzętu.
 17. W przypadku niezwrócenia sprzętu bądź zwrotu sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym normalnej i prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania, abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu sprzętu lub zwrócenie sprzętu uszkodzonego, określonej w cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności sprzętu na abonenta

§ 5. Zmiana umowy

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania umowy, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji lub nazwiska, abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian, przedkładając odpowiednie dokumenty określające aktualne dane. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania.
2. Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec Operatora, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej usługi, w tym do zmiany pakietu lub zamówienia innej usługi, na zasadach określonych w regulaminie lub cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie, osobiście, lub poprzez środki porozumiewania się na odległość.
3. Operator może uzależnić zmianę od zawarcia aneksu do umowy abonenckiej w przypadku złożenia zlecenia za pomocą środków porozumiewania się na odległość od uprzedniego potwierdzenia tożsamości lub statusu prawnego abonenta w sposób m.in. z zastosowaniem nadanego abonentowi numeru identyfikacyjnego przyporządkowanego mu hasła dostępu.
4. Operator potwierdza abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy abonenckiej dokonanej w trybie wskazanym w ustępie powyżej oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian, w formie pisemnej lub za pośrednictwem komunikatu w panelu klienta

§ 6. Zmiana abonenta

1. Za zgodą Operatora abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu, spełniającą wymogi określone w regulaminie lub cenniku, w takim przypadku abonent zobowiązany jest do uregulowania wszelkich należności wobec operatora, powstałych do dnia cesji, które muszą zostać spełnione przed dokonaniem cesji praw i obowiązków.
2. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z umowy Operator może pobierać opłatę w wysokości określonej w cenniku, w przypadku jej ustalenia w cenniku.

§ 7. Wypowiedzenie umowy

1. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może być wypowiedziana przez abonenta i Operatora z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W okresie wypowiedzenia pobierane są opłaty objęte umową.
2. Umowa może być wypowiedziana przez Operatora, z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy zastosowana przez Operatora technologia nie pozwala na osiągnięcie w lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną pogorszeniu, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Operator może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia wypowiedzieć umowę abonencką w następujących przypadkach:
 - a) gdy abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności wobec Operatora o co najmniej 10 dni od terminu płatności, przy czym wypowiedzenie umowy może nastąpić po uprzednim wezwaniu abonenta do zapłaty opóźnionej należności;

- b) używania przez abonenta sprzętu, niezgodnie z jego przeznaczeniem, regulaminem, umową lub cennikiem;
 - c) kopiowania przez abonenta programów w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego, w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
 - d) powodowania przez abonenta lub dopuszczenia przez abonenta do powodowania w jakikolwiek sposób zakłóceń w prawidłowym funkcjonowaniu sieci;
 - e) gdy abonent uniemożliwia Operatorowi wymianę lub dostęp do sprzętu w uzgodnionym z operatorem terminie w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia usterki albo awarii, lub uchyla się od uzgodnienia takiego terminu;
 - f) korzystania przez abonenta z usług świadczonych przez operatora niezgodnie z umową lub w sposób, który zakłóca korzystanie z usług innym abonentom.
 - g) ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych operatorowi,
 - h) nieusunięcia przyczyn wstrzymania świadczenia usługi lub ograniczenia usług świadczonych abonentowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu abonenta do usunięcia przyczyn wstrzymania świadczenia usługi w terminie nie krótszym niż 3 dni, w przypadku naruszenia przez abonenta warunków umowy abonenckiej lub regulaminu, w tym w szczególności opóźnienia w płatności za usługę,
 - i) przyłączenia do sprzętu lub do zakończenia sieci urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami,
 - j) utraty przez abonenta tytułu prawnego do lokalu,
 - k) podłączenia przez abonenta do sieci lub sprzętu więcej niż jednego urządzenia końcowego, o ile warunki świadczenia usługi określone w umowie nie stanowią inaczej;
 - l) rozpowszechniania przez abonenta w sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora terminu na zaniechanie takich działań, nie krótszego niż 3 dni;
 - m) naruszenia albo podejmowania przez abonenta próby naruszenia integralności sieci internet lub sieci Operatora,
 - n) dopuszczenia się przez abonenta rażącego naruszenia postanowień umowy, regulaminu lub cennika;
4. Umowa może zostać wypowiedziana przez abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu usługi z winy Operatora lub działania siły wyższej trwała nieprzerwanie co najmniej 30 dni.
5. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy, o którym mowa w ust. 1-4, powinno być złożone osobiście, na piśmie. oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno zawierać dane niezbędne do identyfikacji abonenta.

§ 8. Cennik i opłaty

1. Rodzaje i wysokość opłat za usługi świadczone przez Operatora, zasady ich rozliczania oraz rodzaje usług określa cennik.
2. Operator ma prawo do zmiany cennika. Operator doręcza abonentowi na piśmie lub za pośrednictwem panelu klienta oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian. Na żądanie abonenta, Operatora dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w cenniku drogą elektroniczną, na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty

- elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Abonent przed dniem wejścia w życie zmian cennika wskazanych w powiadomieniu może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku zgody na zmiany cennika. w razie niezłożenia oświadczenia przyjmuje się, że abonent zgodził się na wprowadzone zmiany.
 4. Rachunek za usługę wystawiany jest w cyklu miesięcznym za dany okres rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym okresie rozliczeniowym lub, w szczególnie uzasadnionych wypadkach bądź w sytuacjach niezależnych od Operatora, we wcześniejszym okresie rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich rachunkach. rachunek może mieć postać faktury vat doręczanej w formie papierowej lub elektronicznej. rodzaj rachunku określa umowa.
 5. Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez abonenta lub doręczany w inny sposób, w szczególności poprzez panel klienta.
 6. W razie nieotrzymania rachunku w terminie, abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
 7. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z rachunku w kwocie w nim wskazanej w terminie:
 - a) do 22 dnia miesiąca (okresu rozliczeniowego) poprzedzającego miesiąc (okres rozliczeniowy), za który należna jest opłata uiszczana miesięcznie;
 - b) 30 dni od zawarcia umowy – za pierwszy okres rozliczeniowy;
 - c) 14 dni od dnia wykonania czynności, za którą należna jest opłata – w odniesieniu do opłat uiszczanych jednorazowo;
 - d) określonym w umowie lub cenniku.
 8. Wszelkie wpłaty dokonywane przez abonenta w pierwszej kolejności zalicza na poczet zaległych należności, poczynając od najwcześniejszym wymagalnych.
 9. Opłaty będą wnoszone na rachunek bankowy wskazany w rachunku.
 10. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
 11. Uregulowanie przez abonenta opłat za okres dłuższy, niż okres rozliczeniowy określony w umowie, nie zwalnia abonenta od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu, z zastrzeżeniem odrębnych uregulowań w umowie lub promocji.
 12. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek należności Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
 13. W przypadku opóźnienia w zapłacie Operator ma prawo do wstrzymania świadczenia usługi, do czasu zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z umowy wraz z odsetkami ustawowymi.

§ 9. Usługi – postanowienia ogólne

1. Operator nie jest związany terminem rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadkach działania lub zaniechania abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności lub działania siły wyższej.
2. W takim przypadku Operator wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia usługi i informuje o nim abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
3. Za dzień rozpoczęcia świadczenia usługi uznaje się dzień podłączenia do sieci i moment aktywacji.
4. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi, Operator może przeprowadzić test sprawności usługi.
5. Operator ma prawo do wstrzymania świadczenia usługi lub jej poszczególnych elementów

w przypadku:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty jakiegokolwiek należności o co najmniej 10 dni od terminu płatności, przy czym wypowiedzenie umowy może nastąpić po uprzednim wezwaniu abonenta do zapłaty opóźnionej należności,
 - b) uporczywego naruszania regulaminu, umowy lub innych uzgodnionych warunków świadczenia usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie usługi na rzecz innych abonentów;
 - c) wykorzystywania usługi do celów sprzecznych z prawem,
 - d) powoduje lub dopuszcza do powodowania w jakikolwiek sposób zakłócanie prawidłowego funkcjonowania sieci,
 - e) korzystania z usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
6. Operator wznawia usługi nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez abonenta zaległości lub zaprzestani naruszeń.
7. Na danym łączu usługi są świadczone jednemu podmiotowi.
8. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator ma prawo dokonywać pomiaru ruchu, wewnątrz sieci oraz na stykach do sieci internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Procedura pomiaru nie pogarsza jakości usług.

§ 10. Telewizja

1. Operator zobowiązuje się do dostarczenia do zainstalowanego w lokalu zakończenia sieci sygnały programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. W ramach świadczenia usługi Operator zobowiązuje się w zakresie istniejących możliwości technicznych dom zapewnienia Abonentowi dostępu do Programów telewizyjnych w ramach pakietu podstawowego, świadczenia usług dodatkowych, określonych w cenniku.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów.
4. W ramach usług w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych mogą być świadczone przez Operatora pakiety taryfowe lub usługi interaktywne, do których dostęp zabezpieczony jest hasłem PIN. W celu odblokowania dostępu należy użyć hasła PIN. szczegółowe informacje o ustawieniach hasła PIN znajdują się w instrukcji użytkownika doręczonej abonentom wraz z dekoderm.
5. Abonent może wyłączyć hasło PIN, w wyniku czego operacje dokonywane w menu głównym, które wymagają potwierdzenia hasłem PIN, będzie można zrealizować bez konieczności jego wprowadzenia. abonent może w dowolnej chwili przywrócić zabezpieczenie operacji hasłem PIN.
6. Dostępne w ramach usług w zakresie dostępu do kanałów telewizyjnych pakiety lub usługi interaktywne mogą zawierać treści nie przeznaczone dla osób małoletnich lub dla osób, które sobie tego nie życzą. W celu zabezpieczenia dostępu do takich treści abonent zobowiązany jest do zmodyfikowania domyślnego hasła PIN oraz do nie wyłączenia hasła PIN.
7. Usługi interaktywne mogą mieć charakter odpłatny bądź nieodpłatny. W przypadku płatnych usług interaktywnych, informacje dotyczące wysokości opłat zawarte są w części menu głównego poświęconej usługom interaktywnym.
8. Opłata z tytułu skorzystania z płatnych jednorazowo usług interaktywnych uwzględniona zostanie na rachunku wystawionym po zakończeniu okresu rozliczeniowego, w którym abonent korzystał z płatnych usług interaktywnych.

§ 11. Sieć komputerowa

1. Operator zobowiązuje się do
 - a) świadczenia na rzecz abonenta usług związanych ze stałym dostępem do sieci internet za pośrednictwem sieci komputerowej przez przyłącze umiejscowionego w lokalu,
 - b) zapewnienia nieprzerwanego dostępu do sieci przy zachowaniu parametrów:, maksymalnym transferze na poziomie (eir) wybranym przez abonenta, a zawartym w cenniku, lecz nie gwarantuje parametrów na minimalnym poziomie (cir);cir = brak
 - c) zapewnienia wsparcia technicznego abonenta drogą telefoniczną oraz elektroniczną przy zachowaniu warunków wsparcia określonych w regulaminie,
 - d) reagowania na zgłoszone nieprawidłowości w dostępie do sieci oraz awarie sieci i ich usuwanie przy zachowaniu warunków określonych w regulaminie,
 - e) informowania abonenta w sposób określony w regulaminie, z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych przerwach lub zakłóceniach w świadczeniu usług objętych niniejszą umową związanych z rozbudową, konserwacją czy naprawą sieci.
2. Operator udostępnia jeden adres ip, co umożliwia korzystanie z jednego urządzenia końcowego, za każdy następny adres pobierana jest dodatkowa opłata jak w cenniku. abonent może posiadać router celem podłączenia na jednym adresie ip większej ilości urządzenia końcowego z zastrzeżeniem, że abonent zabezpieczy własną sieć we własnym zakresie.

§ 12. VOIP

1. Operator zobowiązuje się do:
 - a) doprowadzenia do lokalu abonenta instalacji umożliwiającej świadczenie usługi VOIP oraz świadczenia usługi VOIP w ramach wybranego przez abonenta pakietu,
 - b) przydzielenia abonentowi niepowtarzalnego numer telefonu, z którego można wykonywać rozmowy zgodnie taryfami zawartymi w cenniku, oraz odbierać rozmowy przychodzące ze wszystkich sieci,
 - c) oddania abonentowi do odpłatnego używania bramkę VOIP.
2. Operator świadczy na rzecz abonenta usługi VOIP, w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
3. Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii w ciągu 1 (jednego) dnia roboczego od chwili zgłoszenia oraz do wymiany uszkodzonej bramki VOIP w takim samym terminie.
4. Operator nie odpowiada za jakość połączeń w ramach usługi VOIP.
5. Operator gromadzi dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia głosowe.

§ 13. Odpowiedzialność i reklamacje

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług, wyłącznie w zakresie określonym w regulaminie i powszechnie obowiązujących przepisach prawnych.
2. Operator gwarantuje usunięcie usterki w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia telefonicznego lub sms na numer telefonu awaryjnego 71 307 30 20 , przy czym telefon awaryjny odbierany jest w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 - 17:00 w pozostałym

czasie można wysyłać informacje sms pod numer 507 253 507 lub pocztą elektroniczną na adres: biuro@wroclawskiinternet.pl

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu usług wynikające z działania lub zaniechania abonenta.
4. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług jest następstwem okoliczności, za które operator odpowiedzialności nie ponosi
5. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji poza siecią.

§ 14. Kary umowne

1. Wysokość oraz zasady naliczania kar umownych określa cennik.
2. Zapłata kar umownych określonych w niniejszym paragrafie nie ogranicza prawa dochodzenia przez Operatora odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 15. Zwrot opłat i reklamacje

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 24 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie usługi VOIP.
2. Za okres przerwy w świadczeniu usługi innej niż usługa VOIP wynikający z awarii trwającej dłużej niż 24 godzin abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału
3. Niezależnie od odszkodowania ustalonego zgodnie z ustępami powyżej, operator zwraca w całości wniesioną opłatę za nie wykonane świadczenie. w przypadku gdyby usługę zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty nie znajdującej pokrycia w spełnionym świadczeniu.
4. Zwrot opłaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez abonenta w trybie określonym w regulaminie. Zwrot opłat za okres przerwy w świadczeniu usługi nastąpi poprzez potrącenie jej z zadłużeniem abonenta, a w przypadku jego braku – przelewem, na wskazany przez abonenta rachunek bankowy.
5. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty rachunku.
6. 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) przydzielony abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy abonent żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;

- h) podpis abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków formalnych, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania abonenta o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
10. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
11. 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 obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
12. Reklamację złożoną po upływie terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadamia się abonenta.
13. Operatora w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela na nią pisemnej odpowiedzi.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę Operatora,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 PTU,
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację

powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, oraz zostać doręczona abonentowi przesyłką poleconą.

16. Spór cywilnoprawny między abonentem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa może być również zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez prezesa urzędu komunikacji elektronicznej na wniosek abonenta lub z urzędu, lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy prezese urzędu komunikacji elektronicznej.

§ 16. Zmiana Regulaminu

1. O wszelkich zmianach regulaminu Operatora zawiadamia abonenta na piśmie lub poprzez panel klienta co najmniej 1 miesiąc przed ich wejściem w życie, a abonent, nie później niż ostatniego dnia przed dniem wejścia w życie zmian regulaminu, może doręczyć pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
2. W przypadku wypowiedzenia umowy przez abonenta w związku ze skorzystaniem przez abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 przed upływem terminu ustalonego w umowie, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także roszczenie o zwrot przyznanej ulgi.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 następuje na skutek zmiany przepisów prawnych lub powstania obowiązku usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. W przypadku przejścia całości lub części przedsiębiorstwa Operatora na inny podmiot, podmiot ten przejmie automatycznie wszelkie prawa i obowiązki wynikające z umowy abonenckiej i staje się stroną umowy w miejsce Operatora w takim przypadku Operator powiadamia na piśmie abonenta w terminie co najmniej 1 miesiąca o planowanym rozpoczęciu świadczenia usług przez nowe przedsiębiorstwo. W związku z powyższym abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy z uwagi na zmianę podmiotu. oświadczenie w tej kwestii powinno zostać złożone przez abonenta na piśmie w ciągu 1 miesiąca od daty powiadomienia abonenta o zmianie podmiotu. w przypadku niezłożenia oświadczenia w powyższym terminie uznaje się, że abonent wyraził zgodę na kontynuację świadczenia usług przez nowy podmiot.
2. W sprawach nieuregulowanych regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy PTU, przepisy wykonawcze do PTU oraz przepisy kodeksu cywilnego.
3. W razie sprzeczności którychkolwiek postanowień regulaminu z postanowieniami umowy, pierwszeństwo zastosowania mają postanowienia umowy.