

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Określenia lub skróty użyte w Regulaminie Świadczenia Usług oraz w Umowach zawieranych przez Tobiasz Bąkowski Outsourcing, do których zastosowanie mają postanowienia niniejszego regulaminu, oznaczają:

OPERATOR – firma Tobiasz Bąkowski Outsourcing (w skrócie TobneT), z siedzibą w Konradowie 35a, 67-400 Wschowa, NIP 497-005-81-89, REGON 080371754

ABONENT=USŁUGOBIORCA - fizyczna osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą zawarta została Umowa o Świadczenie Usług.

KLIENT – podmiot zamierzający zawrzeć umowę o świadczenie usług przez TobneT LOKAL – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego.

REGULAMIN - dokument określający zakres i warunki świadczenia przez TobneT usług oraz regulujący wzajemne zobowiązania podmiotów zawierających umowę.

SPAM - wysyłanie określonego tekstu, najczęściej o charakterze reklamowym, do wszystkich lub do znacznej części odbiorców list dyskusyjnych bądź innych użytkowników elektronicznych kont pocztowych.

MAIL BOMBING - wysyłanie drogą elektroniczną znacznej ilości listów na określone konto poczty elektronicznej bez zgody adresata.

SIEĆ - infrastruktura teleinformatyczna umożliwiająca świadczenie przez TobneT usług, w skład której wchodzi między innymi urządzenia transmisyjne oraz serwery wraz zainstalowanym na nich oprogramowaniem.

WIRUS - program komputerowy, który przyłącza się do innych programów i jest wraz z nimi przenoszony pomiędzy komputerami. Powoduje szkody w Sieciach komputerowych, które w zależności od rodzaju wirusa mogą być przyczyną spowolnienia pracy Sieci (najmniej szkodliwe), a nawet usuwać lub zmieniać dane znajdujące się na dyskach czy też przechowywać informacje (najbardziej szkodliwe).

UMOWA - dokument zawarty pomiędzy TobneT a Usługobiorcą, określający wzajemne prawa i obowiązki, wiążący od chwili podpisania przez oba te podmioty. ZAŁĄCZNIK - Załącznik nr 1 stanowiący integralną część Umowy oraz będący protokołem odbioru urządzeń i uruchomienia usługi

USŁUGI - wszystkie usługi wyszczególnione w Umowie, świadczone przez TobneT na rzecz danego Usługobiorcy.

CENNIK – cennik świadczonych usług publikowany na stronie Operatora pod adresem [www.tobnet.com.pl](http://www.tobnet.com.pl) oraz dostępny w siedzibie Operatora.

BIURO OBSŁUGI KLIENTA - punkt obsługi klienta znajdujący się w siedzibie Operatora.

LAN - (Local Area Network) - lokalna sieć komputerowa.

WŁAMANIE - bezprawne "wejście" do zasobów komputerowych i sieciowych lub korzystanie z nich, bez wiedzy lub zgody właściciela.

PROBA WŁAMANIA - działanie polegające na usiłowaniu "wejścia" do zasobów komputerowych sieciowych lub skorzystania z zasobów komputerowych i sieciowych, bez wiedzy lub zgody właściciela.

1.2. TobneT świadczy usługi związane z dostępem, transmisją danych i wykorzystaniem sieci Internet w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.

1.2.1. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.

1.2.2. Operator świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.

Zakres usług oferowanych Przez TobneT na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych.

1.2.3. Za wykonanie u Abonenta instalacji pozwalającej na zapewnienie dostępu do internetu pobierana jest opłata jednorazowa, a za dostęp do sieci pobierana jest stała opłata abonamentowa, naliczana w okresie od umożliwienia korzystania z usługi do chwili jej odłączenia w wyniku rozwiązania umowy.

1.3. TobneT świadczy Usługi zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

1.4. Regulamin stanowi integralną część Umowy.

1.5. Postanowienia Regulaminu są wiążące dla stron, o ile zapisy Umowy nie stanowią inaczej.

1.6. W Regulaminie lub Umowie przez pisemne poinformowanie drugiej strony rozumie się poinformowanie za pomocą listu poleconego, faksu lub poczty elektronicznej (z adresu uzgodnionego w Załączniku).

## II. ZAWIERANIE UMÓW

2.1. Umowa zostaje zawarta na czas określony (minimum 12 miesięcy) albo nieokreślony w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

2.2. Umowa lub aneks do umowy zawierane są w siedzibie Operatora.

2.3. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba upoważniona przez TobneT.

2.4. Umowa określa szczegółowy zakres usług oraz ich cenę.

2.4.1. Zakres usług świadczonych na podstawie Umowy może być zmieniany aneksami do umowy, przy czym wszelkie zmiany umowy wymagają zachowania formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.

2.5. Abonentem usług świadczonych przez TobneT może zostać każdy Klient, z uwzględnieniem technicznych możliwości świadczenia usługi przez TobneT i po zawarciu umowy z Operatorem.

2.6. W imieniu Usługobiorcy Umowa zawierana jest osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela, po udokumentowaniu:

2.6.1. w przypadku osób fizycznych: tożsamości na podstawie dowodu osobistego, dokumentu potwierdzającego uprawnienie do władania lub dysponowania lokalem (nieruchomością) lub do ich zajmowania.

2.6.2. w przypadku innych osób: statusu prawnego i adresu siedziby poprzez okazanie odpisu z właściwego przewidzianego prawem rejestru, REGON, NIP, tytułu prawnego do lokalu lub nieruchomości, w której zainstalowana będzie instalacja Abonencka i dostarczeniu kopii ww. dokumentów,

2.6.3. w przypadku przedstawiciela ww. osób: tożsamości poprzez okazanie dowodu osobistego albo paszportu zagranicznego oraz dokumentu umocowania.

2.7. Operator zastrzega sobie prawo wykonania kserokopii wszystkich przedłożonych mu dokumentów.

2.8. TobneT zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w następujących okolicznościach:

2.8.1. jeżeli Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia usług,

2.8.2. jeżeli Abonent nie spełnia lub nie akceptuje warunków zawartych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku Świadczenia,

2.8.3. Abonent lub lokator danego lokalu posiada jakiegokolwiek zadłużenie w stosunku do Operatora,

2.8.4. Operator rozwiązał wcześniej Umowę Abonencką z Abonentem, w związku z naruszeniem Umowy Abonenckiej, Regulaminu, Cennika Usług lub innego dokumentu

będącego integralną częścią Umowy,

2.8.5. jeżeli Abonent nie posiada tytułu prawnego do lokalu lub nie posiada pisemnego oświadczenia osoby posiadającej tytuł prawny do lokalu, wyrażającej zgodę na dysponowanie lokalem pozwalające na wykonania instalacji przez Operatora,

2.8.6. jeżeli Abonent posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności albo nie przedstawi Operatorowi wymaganych dokumentów,

2.8.7. Abonent odmawia podpisania wszystkich załączników do Umowy.

## III. ZOBOWIĄZANIA TobneT

3.1. TobneT zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.

3.2. TobneT zapewnia ciągłe funkcjonowanie Sieci i świadczonych w oparciu o nią Usług.

3.3. W ramach świadczonych Usług TobneT dba o sprawność funkcjonowania własnych urządzeń transmisyjnych, w szczególności poprzez:

3.3.1. nadzór nad urządzeniami (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu),

3.3.2. okresową kontrolę urządzeń,

3.3.3. przegląd urządzeń przeprowadzany, w miarę możliwości, w dniach wolnych od pracy lub w porze najniższego obciążenia łącza.

3.4. TobneT nie ingeruje w treść i nie udostępnia osobom trzecim informacji przekazywanych z wykorzystaniem Sieci za wyjątkiem sytuacji, w których przepis prawa stanowi inaczej. Działania mające na celu ochronę antywirusową Sieci nie są ingerencją w treść przekazywanych informacji.

3.5. TobneT zabezpiecza Sieć przed dostępem osób nieupoważnionych.

3.6. TobneT zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń dotyczących awarii od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00 w siedzibie firmy lub telefonicznie pod numerem 510 533 834. Zgłoszenie otrzymane w innym niż ww. terminie, będzie traktowane jako przyjęte w kolejnym dniu roboczym o godz. 8:00.

3.7. Operator zobowiązuje się usunąć awarię lub usterkę uniemożliwiającą dostęp do internetu w czasie 36godzin w dniach roboczych od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia usterki.

## IV. PRAWA I OBOWIĄZKI USŁUGOBIORCY

4.1. Abonent ma prawo korzystać z dostępu do wszystkich ogólnodostępnych światowych usług internetowych.

4.2. Abonent ma obowiązek:

4.2.1. przestrzegać postanowień zawartych w Umowie, Regulaminie i Cenniku.

4.2.2. terminowo uiszczać opłaty za świadczone przez TobneT Usługi zgodnie z postanowieniami zawartymi w dziale VIII: Warunki płatności oraz rozliczeń.

4.2.3. właściwie zabezpieczyć swój komputer oraz sieci komputerowe (w tym lokalne sieci bezprzewodowe) znajdujące się wewnątrz lokalu Abonenta przed dostępem osób spoza lokalu, w którym wykonane jest przyłącze,

4.2.4. właściwie chronić antywirusowo swoje komputery i udostępniane w sieci lokalnej zasoby,

4.2.5. stosować się do poleceń Administratorów sieci Operatora w zakresie bezpieczeństwa sieciowego.

4.3. Abonentowi nie wolno:

4.3.1. udostępniać łącza poza lokal, w którym zostało zainstalowane, a w szczególności podłączać innych podmiotów gospodarczych lub osób fizycznych do własnej sieci lokalnej poprzez łącza stałe (kablowe i bezprzewodowe) do celu korzystania z dostępu do Internetu,

4.3.2. stosować Aktywnych Urządzeń Sieciowych służących do redystrybucji sygnału Sieci TobneT bez wiedzy i zgody Operatora,

4.3.3. wykorzystywać dostępu do Sieci TobneT do świadczenia usług teleinformatycznych, w tym hostingowych oraz usług dostępu do sieci Internet,

4.3.4. dokonywać ingerencji w procedury systemu Operatora,

4.3.5. podejmować żadnych prób naruszenia systemu zabezpieczeń Operatora ani innych osób (podmiotów) podłączonych do Internetu,

4.3.6. zachowywać się wobec innych użytkowników Internetu w sposób odbiegający od powszechnie przyjętych norm obyczajowych i moralnych,

4.4. W razie dokonania zmiany danych Usługobiorcy, Usługobiorca zobowiązuje się dostarczyć TobneT osobiście lub listem poleconym aktualne dane. Za zmianę danych uważa się zmianę nazwy (firmy lub nazwiska), danych adresowych z uwzględnieniem adresu do korespondencji, NIP, numerów telefonów kontaktowych, adresu poczty elektronicznej.

4.5. Usługobiorca zobowiązuje się nie wykorzystywać Usług w sposób mogący naruszać prawo krajowe lub międzynarodowe, zasady porządku publicznego, prawa stron trzecich. Zabronione jest niezgodnie z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów, w szczególności: materiałów pomograficznych, materiałów naruszających dobra osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.

4.6. Usługobiorca zobowiązuje się nie podejmować żadnych działań prowadzących do przecięcia Sieci, ingerujących w zasoby innych użytkowników Sieci lub mogących wywołać jakąkolwiek szkodę u innych podmiotów korzystających z usług TobneT. W szczególności chodzi o następujące działania:

4.6.1. Próba Włamania,

4.6.2. Włamanie,

4.6.3. Mail Bombing,

4.6.4. Spam,

4.6.5. wprowadzanie do Sieci Wirusów.

4.7. Abonent będzie ponosił odpowiedzialność za udowodnione mu szkody wywołane przez niego w sieci. Uszkodzenia urządzeń i sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta usuwane są na jego koszt.

## V. SZCZEGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG I ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ.

5.1. Uruchomienie usługi następuje w dniu podpisania Załącznika, który stanowi integralną część niniejszej umowy oraz jest protokołem odbioru urządzeń i uruchomienia usługi.

5.2. W wyjątkowych przypadkach TobneT zastrzega sobie prawo zmiany własnych lub udostępnionych Usługobiorcy adresów IP, subdomen, oprogramowania lub sprzętu będącego własnością TobneT.

5.3. TobneT zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania Sieci wynikających z ochrony jej poprawnej pracy lub telekomunikacyjne może udzielać rabatów od wycieczonych za poszczególne usługi z przyczyn technicznych. Dotyczy to w szczególności wiadomości przesyłanych przy pomocy poczty elektronicznej.

5.4. Jeżeli działania Usługobiorcy zostaną zakwalifikowane przez TobneT do wymienionych w punkcie 4.6. Regulaminu, TobneT ma prawo czasowo zawiesić świadczenie Usług lub rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.

5.5. OPERATOR zapewnia całonocowy dostęp do sieci Internet zgodnie z posiadanymi możliwościami technicznymi.

5.6. OPERATOR zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia funkcjonowania łącza, nie przekraczającego jednak 12 h, a związanego z wykonywaniem czynności technicznych, konserwacyjnych i modernizacyjnych, po wcześniejszym poinformowaniu Abonenta za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie, co najmniej na 24 godziny przed wyłączeniem.

5.7. Wszelkie prace związane z modernizacją, rozbudową sieci lub innymi pracami mogącymi ingerować w strukturę sieci, Abonent zobowiązuje się zlecać firmie TobneT lub wykonywać pod nadzorem jej specjalistów oraz wyłączyć przy wykorzystaniu sprzętu i materiałów dostarczonych przez Operatora.

5.8. Za prawidłowe działanie urządzeń będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

5.9. zakres obsługi serwisowej Abonenta w czasie trwania umowy obejmuje:

5.9.1. uruchomienie i utrzymanie łącza abonanckiego;

5.9.2. obsługę Abonenta w siedzibie TobneT;

5.9.3. telefoniczną obsługę Abonenta pod numerem 510 533 834;

5.9.4. działania związane z usuwaniem usterek i awarii;

5.9.5. informowanie o stanie usług i płatności oraz zamówień Abonenta;

5.9.6. przyjmowanie reklamacji;

5.10. Wysokość opłat za usługi serwisowe określa aktualny Cennik usług. Informacje o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach serwisowych, Abonent może uzyskać bezpośrednio w w siedzibie firmy lub dzwoniąc pod numer 510 533 834 oraz na stronie internetowej TobneT [www.tobnet.com.pl](http://www.tobnet.com.pl).

## VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

6.1. Za świadczone Usługi TobneT odpowiada w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.

6.2. TobneT odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

6.3. W przypadku niedotrzymania w winy TobneT terminu uruchomienia usługi, Abonentowi przysługuje żądanie zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę będącą przedmiotem umowy, obowiązującej w dniu, w którym powinno rozpocząć się świadczenie usługi. Operator jest zwolniony z tej odpowiedzialności, jeżeli Abonent utrudniał lub zwlekał z umożliwieniem wykonania instalacji.

6.4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

6.4.1. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

6.4.2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

6.4.3. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 6.3 kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

6.5. TobneT nie ponosi wobec Usługobiorcy odpowiedzialności prawnej za szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem ust. 6.3-6.4.2).

6.6. Za wszelkie treści przekazywane przez Usługobiorcę przy korzystaniu z Usług odpowiedzialność ponosi Usługobiorca. W przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich odpowiedzialność za treści przekazywane z wykorzystaniem Sieci spoczywa wyłącznie na Usługobiorcy.

6.7. TobneT nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcę z Usług w sposób naruszający prawo krajowe lub międzynarodowe, lub prawa osób trzecich. Dotyczy to w szczególności naruszenia przez Usługobiorcę prawa autorskiego, popełnienia przez Usługobiorcę czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczenia przez Usługobiorcę niedozwolonej reklamy bądź niezgodnych z prawem treści, w tym treści o charakterze pornograficznym.

6.8. TobneT nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystywania przez Usługobiorcę jakichkolwiek informacji, danych czy też oprogramowania uzyskanego przez Usługobiorcę podczas korzystania z Sieci.

6.9. TobneT nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu osób nieupoważnionych do informacji Usługobiorcy umieszczonych na serwerach TobneT oraz na komputerach samych Usługobiorców, które nastąpiły poprzez włamanie, przechwycenie przekazywanych z wykorzystaniem Sieci informacji lub w wyniku udostępnienia przez Usługobiorcę haseł dostępu osobom nieupoważnionym.

## VII. POUFNOŚĆ ORAZ OCHRONA DANYCH

7.1. TobneT traktuje jako poufne informacje oraz dane przesyłane z wykorzystaniem Sieci, będące własnością Usługobiorcy, w szczególności związane z pocztą elektroniczną.

7.2. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy informacje uznane za poufne w rozumieniu niniejszego Regulaminu lub ogólnie przyjęte za poufne (w rozumieniu stosownych ustaw, rozporządzeń lub postanowień), zdobyte podczas świadczenia lub korzystania z Usług.

7.3. Przekazywane Usługobiorcy hasła dostępowe traktowane są jako poufne - Usługobiorca zobowiązuje się do zabezpieczenia tych haseł przed dostępem osób nieupoważnionych.

7.4. Strony zobowiązują się nie ujawniać osobom trzecim danych technicznych i technologicznych związanych ze świadczeniem przez TobneT usługami.

## VIII. WARUNKI PŁATNOŚCI ORAZ ROZLICZEŃ

8.1. Usługobiorca zobowiązany jest do dokonywania opłat za Usługi zgodnie z treścią Umowy na warunkach określonych w Regulaminie i Cenniku.

8.1.1. Informacje o aktualnym Cenniku Abonent może uzyskać w siedzibie Operatora.

8.1.2. Zmiany Cenników dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany Umowy.

8.2. TobneT uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na usługi należności, a ich poziom będzie określany w indywidualnych umowach zawieranych z Abonentami lub w publicznie ogłoszonej ofercie.

8.3. Podstawą rozliczeń między Operatorem, a Abonentem za wykonane usługi jest faktura VAT wystawiana za okres rozliczeniowy.

8.4. Faktury za świadczone Usługi wystawiane są w cyklu miesięcznym.

8.5. Opłaty abonamentowe należy uiszczać każdorazowo za dany Okres Rozliczeniowy w terminie wskazanym na fakturze VAT.

8.6. Opłata abonamentowa pobierana jest z góry za okres abonamentowy, liczony od pierwszego dnia miesiąca. Jeżeli Umowa nie została zawarta pierwszego dnia miesiąca, w pierwszej fakturze za świadczone Usługi, Usługobiorca zostanie obciążony opłatą za pierwszy miesiąc proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w danym miesiącu oraz za jeden, pełny okres abonamentowy.

8.7. Okres wnoszenia przez Usługobiorcę opłat abonamentowych, włączając w to opłaty, których okres został indywidualnie uzgodniony przez Usługobiorcę z TobneT, może zostać zmieniony w przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez TobneT wniosku o zmianę okresu abonamentowego złożonego przez Usługobiorcę z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku negatywnego rozpatrzenia ww. wniosku TobneT poinformuje o tym fakcie Usługobiorcę w terminie do 14 dni od złożenia wniosku. Do czasu rozpatrzenia wniosku lub w przypadku jego negatywnego rozpatrzenia, Usługobiorca zobowiązany jest uiszczać opłaty w uzgodnionym dotychczas cyklu.

8.8. Za datę uregulowania należności przez Usługobiorcę uważa się datę dokonania wpłaty w kasie Operatora lub datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy TobneT wskazany na fakturze. W przypadku niepodania tytułu wpłaty Operator ma prawo zaliczyć wpłatę Abonenta na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta.

8.9. Z tytułu opóźnień w uiszczeniu należności Usługobiorca zobowiązany jest zapłacić odsetki w ustawowej wysokości.

8.10. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym zwykle była ona dostarczana, Abonent powinien zawiadomić o tym Operatora.

8.11. W przypadku zaległości płatniczych TobneT wezwie Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty. Za monity wysyłane listem poleconym pobiera opłatę w wysokości 25,00zł. Ustala się, że Operator naliczy nie więcej niż dwie opłaty za monity listowne w miesiącu (nie częściej niż raz na 14 dni). Naliczanie opłat za czynności windykacyjne następuje do momentu uregulowania zaległości.

8.12. TobneT zastrzega sobie prawo zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy, który zalega z płatnościami z tytułu świadczonych Usług, bez rozwiązania Umowy. Wznowienia świadczenia Usług następuje w terminie do 7 dni od momentu uregulowania przez Usługobiorcy wszelkich należności łącznie z ustawowymi odsetkami.

8.13. W przypadku uznania przez TobneT wniesionej przez Usługobiorcę reklamacji, nadpłata powstała z tego tytułu zostanie automatycznie zaliczona na poczet spłaty następnej faktury, chyba że Usługobiorca wskaże inaczej.

8.14. Usługobiorca ponosi jednorazowy koszt konfiguracji sieci oraz łącza stałego, zgodnie z treścią Umowy.

8.15. Operator zastrzega sobie prawo do zastosowania wobec Abonenta kary umownej, której wysokość podano w Załączniku, w przypadku gdy Abonent odpowiada za zniszczenie, umyślne uszkodzenie lub utratę pozostawionych u niego na czas trwania Umowy urządzeń lub w przypadku, gdy Abonent nie zwróci urządzeń po zakończeniu umowy o dostęp do internetu.

## IX. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

9.1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji.

9.1.1. Reklamacją jest zgłoszenie przez Usługobiorcę roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi z winy TobneT albo nieprawidłowego naliczenia opłaty.

9.2. Reklamacja musi być złożona przez Usługobiorcę na piśmie, zawierając przedstawienie okoliczności uzasadniających roszczenie oraz musi być podpisana przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu reklamującego.

9.2.1. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez TobneT.

9.3. Złożenie reklamacji przez Abonenta nie zwalnia go od obowiązku regulowania opłat.

9.4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

9.5. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9.4., pozostawia się bez rozpoznania, o czym TobneT niezwłocznie powiadamia Abonenta.

9.6. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie 30 dni od momentu jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie zostanie rozpatrzona, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. TobneT zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia Usługobiorcy o wyniku rozpatrzenia Reklamacji.

9.7. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

9.8. Drogi postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 9.7., uważa się za wyczerpaną, jeżeli przedsięwzięta nie zapłacić dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uznana.

9.9. Roszczenia dochodzone na podstawie ust. 6.3.-6.4.2. przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.

9.10. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi do dnia udzielenia na nią odpowiedzi, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany do rozpatrzenia reklamacji.

9.11. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U.Nr 226, poz.2291).

## X. ZMIANY W UMOWIE ORAZ ROZWIĄZANIE UMOWY

10.1. TobneT może dokonywać zmian Regulaminu w czasie obowiązywania Umowy.

10.2. W przypadku zmian Regulaminu TobneT poinformuje o tym fakcie Usługobiorcę 30dni przed wejściem w życie zmian, dostarczając informacje o wprowadzonych zmianach na adres emailowy wskazany w Załączniku.

10.3. W razie braku akceptacji ww. zmian Abonent upoważniony jest do wypowiedzenia Umowy w drodze pisemnego oświadczenia złożonego nie później niż przed datą prowadzenia zmian w życie. Brak pisemnego wypowiedzenia w powyższym terminie równoznaczny jest z akceptacją nowych warunków.

10.3.1. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, chyba że konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

10.4. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług świadczonych przez Operatora. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta złożony pisemnie, na co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego, od którego zmiana będzie obowiązywać. Za zmianę zakresu świadczonych usług naliczone zostaną opłaty zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem. Sytuacja ta jest możliwa po podpisaniu przez strony aneksu do Umowy.

10.5. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Za dzień złożenia wypowiedzenia przyjmuje się dzień złożenia w siedzibie Usługodawcy wypowiedzenia umowy lub dzień nadania listu poleconego, zawierającego wypowiedzenie umowy.

10.6. TobneT ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:

10.6.1. Nieopłacenia przez Usługobiorcę abonamentu przez okres jednego miesiąca po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni. Rozwiązanie umowy nie zwalnia Usługobiorcy od obowiązku uiszczenia zaległych kwot wraz z odsetkami należnymi za okres zwłoki.

10.6.2. Nieprzestrzegania przez Usługobiorcy postanowień zawartych w Regulaminie lub Umowie. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Usługobiorcy od odpowiedzialności za wyrządzone szkody oraz za niezapłacone Usługi.

10.6.3. Nieusunięcia przez Abonenta przyczyn ograniczenia lub wyłączenia dostępu do internetu z przyczyn określonych w Regulaminie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do ich usunięcia. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Usługobiorcy od odpowiedzialności za wyrządzone szkody oraz za niezapłacone Usługi.

10.7. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez TobneT z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze w wysokości sumy ulgi aktywacyjnej oraz ulgi abonamentowej przyznanej abonentowi, pomniejszonej proporcjonalnie za okres świadczenia Usługi.

10.8. Umowa o świadczenie usług wygasa wskutek:

10.8.1. Śmierci Usługobiorcy będącego osobą fizyczną po udokumentowaniu tego faktu. Za datę wygaśnięcia Umowy przyjmuje się datę pisemnego zawiadomienia TobneT o śmierci Usługobiorcy. Do chwili zawiadomienia, TobneT ma prawo naliczać opłaty zgodnie z Umową. Spadkobierca/y mogą wstąpić w prawa i obowiązki Usługobiorcy wynikające z Umowy na swój pisemny wniosek.

10.9.1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające umowy na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie świadczona jest usługa.

10.9.2. Cesja umowy następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i TobneT, pod warunkiem uregulowania przez Abonenta wszystkich należności wynikających z Umowy.

10.9.3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, na wniosek Abonenta TobneT dokonuje zmiany lokalizacji usługi na obszarze własnej sieci telekomunikacyjnej, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Przyjęcie wnioskowanej przez Abonenta zmiany jest możliwe po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w punkcie

## II. ZAWIERANIE UMÓW.

### XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

11.1. Zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

11.2. W przypadku kiedy Usługobiorca uczestniczy w promocjach organizowanych przez TobneT, Usługobiorcę obowiązują ustalone odrębnym trybem regulaminy tych promocji.

11.3. Operator zobowiązany jest do udzielania informacji wynikających ze świadczonych usług tylko osobie, która zawarła Umowę Abonencką lub jej prawidłowo umocowanemu pełnomocnikowi, po uprzednim okazaniu pełnomocnictwa.

11.4. Osobom trzecim informacji o przyjętych do wykonywania lub wykonanych usługach udziela się w przypadkach przewidzianych prawem.

11.5. Do kwestii nieuregulowanych w Umowie oraz Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy o Prawie telekomunikacyjnym i innych aktów prawnych powiązanych z działalnością prowadzoną przez strony.

11.6. Kwestie sporne będą rozpatrywane przed właściwym miejscowo Sądem powszechnym. Strony zobowiązują się jednak do polubownego załatwiania sporów przed skierowaniem ich na drogę sądową.

11.7. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wynikać z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.