# Regulamin świadczenia Usług telekomunikacyjnych
## w zakresie dostępu do Internetu i Telefonii Cyfrowej dla klientów biznesowych

### §1
### Postanowienia ogólne

**1.** Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez CONECT Marcin Barszcz zwanym dalej Dostawcą usług.
**2.** Abonenci - podmioty biznesowe i instytucje uzyskują za pośrednictwem Sieci dostępowej firmy CONECT Marcin Barszcz dostęp do Usług telekomunikacyjnych w tym do ogólnoświatowej sieci Internet oraz do Telefonii Cyfrowej w tym Telefonii mobilnej we współpracy z Metroport Sp. z o.o.
**3.** Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
**3.1 Abonament** – opłata za możliwość stałego korzystania przez Abonenta z Usług telekomunikacyjnych oferowanych pojedynczo: Internetu i Telefonii Cyfrowej oraz Usług połączonych w Pakiety lub usług dodatkowych.
**3.2 Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, przedsiębiorca, fundusz, bank, kasa, stowarzyszenie, fundacja, spółdzielnia, JST, zakład budżetowy oraz inne podmioty nie będące Konsumentem, która zawarła Umowę o świadczenie Usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług.
**3.3 Administrator** – administrator w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO.
**3.4 Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie lub wznowienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie lub kontynuowanie korzystania z Usług.
**3.5 Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług Telefonii IP bądź Usług Telefonii mobilnej.
**3.5 Aneks do Umowy** – dokument zmieniający warunki Umowy, dokument zmieniający dane Abonenta, jak również dokument w postaci Potwierdzenia Oświadczenia o zmianie warunków umowy w przypadku zmiany Umowy przez Abonenta na odległość, drogą elektroniczną, telefonicznie lub za pomocą pilota TV.
**3.6 Awaria** – nieplanowane przez Dostawcę usług i obejmujące swym zasięgiem znaczną część sieci zdarzenie, polegające na braku sygnału lub istotnym pogorszeniu odbioru, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń Dostawcy usług lub awarii po stronie nadawców programu, lub innych operatorów przesyłowych, a także węzłów wymiany ruchu międzyoperatorskiego, które uniemożliwia korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług.
**3.7 Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługiwania Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresami BOK Dostawcy usług wskazanymi w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług www.conect.net.pl.
**3.8 Cennik** – będące integralną częścią Umowy zestawienie opłat wraz z opisem za Usługi telekomunikacyjne: Internetu i/lub Telefonii Cyfrowej w tym cen połączeń głosowych i Usług łączonych w Pakiety. Cennik może również zawierać zestawienie cen usług pozataryfowych i dodatkowych. Dostawca w Umowach z Abonentami może stosować Cenniki stanowiące zestawienia zbiorcze usług taryfowych, pozataryfowych i dodatkowych, lub Cenniki promocji, w ramach których są zawierane Umowy.
**3.9 Cennik promocji** – zwany również Cennikiem, cennik świadczenia Usług telekomunikacyjnych w promocji.
**3.10 CONECT** – **CONECT Marcin Barszcz** z siedzibą w Pilczyca 3, 29-120 Kluczewsko, wpisany do rejestru przedsiębiorców CEIDG, operator świadczący Usługi dostępu do: Internetu, Telefonii Cyfrowej oraz inne usługi telekomunikacyjne – Dostawca usług.
**3.11 Dokument Płatniczy** – dokument finansowy wystawiony przez CONECT zobowiązujący Abonenta do uiszczenia określonych w nim kwot, w szczególności Faktura VAT, dokument sprzedaży, Nota obciążeniowa, Nota odsetkowa, Wezwanie do zapłaty.
**3.12 Dostawca usług** – CONECT Marcin Barszcz z siedzibą w Pilczyca 3, 29-120 Kluczewsko.
**3.13. Dotychczasowy Operator telekomunikacyjny** – podmiot świadczący dotychczasowo Usługi telekomunikacyjne do klienta, przed rezygnacją i zamówienie Usług u Dostawcy usług.
**3.14 iBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** – dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego Abonenta ID i hasła w postaci nr PIN.
**3.15 Instalacja** – zestawienie okablowania i urządzeń umożliwiających korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług w miejscu wskazanym przez Abonenta.
**3.16 Kara umowna** – roszczenie finansowe Dostawcy usług wobec Abonenta występujące w przypadku jeśli Abonent jednostronnie rozwiąże Umowę zawartą na czas określony lub jeżeli Umowę rozwiąże Dostawca usług z winy Abonenta. Karę umowną w takim przypadku stanowi roszczenie zwrotu przyznanej łącznej ulgi w ramach Umowy proporcjonalnie do okresu o jaki Umowa zostaje skrócona.
**3.18 Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi/Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług ruchomych świadczonych przez Dostawcę usług, której przypisano: Numer abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe).
**3.17 Kaucja** – kwota pieniężna określona i wpłacana do przez Dostawcę Usług przez Zamawiającego w celu zabezpieczenia realizacji postanowień Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
**3.20 Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM.
**3.21 Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
**3.18 Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
**3.23 Limit transferu danych / połączeń** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany, lub minut połączeń, które mogą być wykonane przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług mobilnych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu w ciągu okresu rozliczeniowego.
**3.19 Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług.
**3.20 Numer Identyfikacyjny Abonenta (ID:)** – oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawce usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikacje Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym logowania się do iBOK.
**3.26 Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Dostawcę usług numer telefoniczny określony w Umowie.
**3.21 Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, liczony w pełnych miesiącach, lub za część pierwszego lub ostatniego miesiąca świadczenia Usługi, jako niepełny Okres Rozliczeniowy, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na Rachunku/Fakturze VAT. O ile Umowa abonencka nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc.
**3.22 Opłaty** – wszelkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta z tytułu świadczonych przez Dostawcę usług, wynikające z Umowy, Cenników i Warunków promocji, w szczególności Abonament.
**3.23 ONT lub ONU** – Optical Network Terminal / Optical Network Unit, światłowodowe urządzenie stanowiące zakończenie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług umożliwiające przetwarzanie i odbiór świadczonych Usług telekomunikacyjnych, w szczególności Internetu, Telefonii Cyfrowej oraz Telewizji IPTV poprzez podłączony do ONT/ONU dekoder STB. Urządzenie jest udostępniane na zasadzie sprzedaży za jednorazową opłatą lub udostępniane w ramach dzierżawy.
**3.30 Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii bądź Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy dla usług o podwyższonej opłacie wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie.
**3.24 Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu.
**3.32 Przerwa w świadczenie usług** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym.
**3.25 Przyłącze** – przyłącze telekomunikacyjne w rozumieniu Ustawy Prawo telekomunikacyjne.
**3.26 Rachunek** – dokument, w tym Faktura VAT bądź elektroniczna faktura VAT, nawet bez podpisu Dostawcy usług lub jego przedstawiciela, który określa wysokość opłaty za świadczone Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem iBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury w formie papierowej.
**3.27 Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług telekomunikacyjnych.
**3.28 Regulamin promocji** – Regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy oraz Minimalny okres do skorzystania z Warunków Promocji.
**3.29 RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady(UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
**3.30 Sieć** – będąca własnością CONECT lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług, na końcu której znajduje się Zakończenie Sieci, objętych Umową.
**3.31 Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powodzie, strajki, przerwy w dostawie prądu.
**3.32 SLA** – Service Level Agreement, SLA (pol. umowa o gwarantowanym poziomie świadczenia Usług) – umowa utrzymania i systematycznego poprawiania ustalonego między klientem a usługodawcą poziomu jakości Usług poprzez stały cykl obejmujący uzgodnienia, monitorowanie Usługi, raportowanie, przegląd techniczny, usuwanie awarii.
**Sprzęt** – urządzenia końcowe (np. router, router wraz z anteną abonencką i okablowanie, kartę sieciową lub terminal optyczny ONT) umieszczone w Lokalu, karta SIM oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług. Przekazanie i konfiguracja Sprzętu u Abonenta następuje po zawarciu Umowy przed Aktywacją.
**3.34 Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług.
**3.43 Telefonia Cyfrowa** – usługi telefoniczne w ramach publicznej sieci telekomunikacyjnej stacjonarnej Telefonii IP oraz ruchomej Telefonii mobilnej.
**3.35 Ulga** – w przypadku opłaty abonamentowej ulga przyznana Abonentowi jest różnicą między Standardową podstawową opłatą abonamentową (w umowie z takimi samymi usługami, ale zawartej na czas nieokreślony) a promocyjną opłatą abonamentową. W przypadku Usług o charakterze ciągłym np. Internet, Telewizja, Telefon, ulga w cennikach jest wyrażana kwotowo w ujęciu miesięcznym. W przypadku opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej lub opłaty za udostępnienie urządzenia końcowego ulga jest wyrażana kwotowo jako wartość całkowita w Cenniku, a w Umowie jako wartość całkowita i miesięczna. Wartość całkowita ulgi na Usługi w ramach zawartej Umowy stanowi iloczyn liczby miesięcy trwania Umowy oraz wartości ulgi miesięcznej na daną Usługę określonej w Cenniku. Wartość całkowita ulgi na Instalację w ramach zawartej Umowy stanowi całkowita kwota ulgi instalacyjnej określona w Cenniku dla danego całego okresu trwania Umowy oraz wartość ulgi miesięcznej. Na łączną kwotę ulgi składa się suma dwóch ulg: wartości całkowitej ulgi na Usługi w okresie trwania Umowy naliczonej łącznie dla wszystkich miesięcy trwania Umowy i całkowitej ulgi na Instalację.
**3.36 Umowa** – Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawarta na piśmie lub jeżeli przepisy prawa przewidują taką możliwość zawarta drogą elektroniczną pomiędzy Abonentem lub jego przedstawicielem a Dostawcą usług lub jego przedstawicielem, zwana również Umową abonencką. Jedna Umowa jest zawierana na jedno lub więcej Zakończeń Sieci.
**3.37 Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne Urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy.
**3.38 Usługa/i** – Usługa telekomunikacyjna (Usługa multimedialna) polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu lub Telefonii Cyfrowej zwana również Usługą głosową za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej radiowej lub kablowej - światłowodowej (FTTH) Dostawcy usług. Usługi te są przedstawione w Cenniku w formie Taryf: Telefonii Cyfrowej i Prędkości Internetu.
**3.39 Usługi dodatkowe/pozataryfowe** – Usługi dodatkowe są to Usługi świadczone przez Dostawcę usług nie będące usługami Telewizji IPTV, dostępu do Internetu i Telefonii Cyfrowa oraz nie wchodzące w skład Pakietów usług, do których Abonent uzyska dostęp za pomocą Telewizji IPTV, Internetu lub Telefonii Cyfrowej oraz za pomocą łącza telekomunikacyjnego. Usługi pozataryfowe są to w szczególności: usługi instalacji, aktywacji, napraw sprzętu, opłat dodatkowych, opłat odtworzeniowych, opłat za sprzęt, wezwań, usunięcia awarii, czy interwencji technicznych. Są to również usługi takie jak: udostępnianie treści na żądanie – np. filmów, muzyki, gazet; dostęp do Internetu na ekranie Odbiornika TV, adresy IP. Wykaz i ceny Usług pozataryfowych i dodatkowych zostały określone w Cenniku Usług pozataryfowych i dodatkowych zwanego Cennikiem, który może ulegać cyklicznym zmianą pod względem oferty i ceny.
**3.49 Usługi mobilne** – zapewnienie Abonentowi dostępu do usług głosowych, usług transmisji danych (pakietów danych), usług przesyłania SMS i MMS oraz innych usług telekomunikacyjnych poprzez ruchomą sieć telekomunikacyjną, które dzielą się na **Usługi telefonii mobilnej** oraz **Usługi Internetu mobilnego**.
**3.40 Usterka** – stan techniczny nie będący Awarią. Jest to techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie u Abonenta.
**3.41 Warunki promocji** – zasady promocyjnego świadczenia Usług przez Dostawcę usług w oparciu o dokumenty określające zasady Promocji w tym Regulamin Promocji, Indywidualną ofertę biznesową, Cennik promocji oraz inne dokumenty i materiały promocyjne w tym materiały reklamowe.
**3.42 Windykacja** – proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu.
**3.43 Zakończenie Sieci** – punkt Sieci CONECT w Lokalu zakończony gniazdem lub wtykiem umożliwiający podłączenie Sprzętu lub urządzeń Abonenta i korzystanie z Usług. Standardowo w ramach jednego Zakończenia Sieci może być zawarta tylko jedna aktywna Umowa abonencka chyba, że strony postanowią inaczej.
**3.44 Zamawiający** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o Umowę lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

### §2
### Zakres świadczonych Usług

**1.** Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za realizację Usług i Usług Dodatkowych stacjonarnych i mobilnych. Abonent kontaktuje się z CONECT we wszelkich sprawach dotyczących realizacji Umowy.
**2.** W zakresie Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych oferowane są pojedynczo: Internet i Telefonia Cyfrowa w tym: Telefonia IP i Telefonia mobilna. Dostawca usług świadczy w szczególności następujące Usługi:
**2.1** Przyłączenie do Sieci – Instalację i Aktywację.
**2.2** Usługi dostępu do Internetu stacjonarnego i mobilnego.
**2.3** Usługi głosowe, transmisja danych, wiadomości SMS i MMS w ramach Telefonii Cyfrowej.
**2.4** Usługi dodatkowe i pozataryfowe.
**3.** Abonent ma możliwość zakupu Usług dodatkowych i pozataryfowych nieobjętych stałą opłatą abonamentową. W takim przypadku informacje o Usłudze i jej cenie przedstawiane są w Cenniku Usług pozataryfowych i dodatkowych, a zakup zostaje potwierdzony przez Abonenta, pisemnym Aneksem do Umowy, lub w przypadku zdalnego zakupu Usług drogą elektroniczną, telefonicznie zostaje przez Dostawcę usług potwierdzony jednostronnie, w szczególności za pomocą dokumentu Potwierdzenia Oświadczenia o zmianie warunków Umowy.
**4.** Kod PIN oraz Kody PIN i PUK do obsługi usług mobilnych objęte są tajemnicą, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których jego ujawnienie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Abonent jest wyłącznie odpowiedzialny za udostępnienie lub utratę przez siebie PIN-u oraz kodów PIN i PUK do usług mobilnych i ich wykorzystanie przez osoby trzecie.
**5.** Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN oraz kodów PIN i PUK do usług mobilnych osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN oraz kodów PIN i PUK do usług mobilnych przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN oraz kodów PIN i PUK do usług mobilnych.
**6.** Dostawca usług uprawniony jest do rozszerzania zakresu świadczonych Usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych bez zmiany na niekorzyść Usług Abonenta tj. może zwiększać zakres Usług bez zwiększania opłat abonamentowych bez wyraźnej i pisemnej zgody Abonenta jeżeli w Umowie lub w Regulaminie nie postanowiono inaczej.
**7.** W okresach testowych i promocyjnych, Abonentom mogą zostać przyznana wyższa prędkość transmisji danych w ramach Internetu lub może zostać przyznany Pakiet minut w ramach Usług głosowych pakiet SMS, pakiet MMS lub pakiet danych z usług Telefonii Cyfrowej. Udostępnienie nieodpłatne w ramach okresów testowych i promocyjnych darmowych minut lub wyższych prędkości Internetu lub innych Usług Dodatkowych będzie zwane Usługami Dodatkowymi, udostępnienie, jak i wycofanie takich Usług Dodatkowych, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.
**8.** Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść, jakość i formę udostępnianych Usług innych nadawców oraz za nienależytą jakość Usługi spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
**9.** Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za wadliwy sprzęt wykorzystywany przez Abonenta do odbioru Usług mobilnych.
**9.** Dostawca usług informuje Abonenta o końcu okresu zobowiązania umownego jednocześnie informując o najlepszych aktualnych Taryfach i Usługach.

### §3
### Umowa

**1.** Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po wykonaniu i odebraniu Instalacji w Lokalu Zamawiającego lub poza lokalem.
**2.** Zawarcie Umowy abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Dostawcy usług ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie www.conect.net.pl.
**3.** Umowa abonencka może zostać zawarta:
**3.1** Na piśmie w lokalach Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług.
**3.2** Na piśmie poza siedzibą Dostawcy usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy usług.
**3.3** W formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie www.conect.net.pl.
**4.** Umowa abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
**5.** Dostawca usług może żądać przy zawarciu Umowy abonenckiej od Abonenta danych i potwierdzenia ich za pomocą dokumentów.
**6.** W przypadku osoby fizycznej Dostawca usług wymaga podania: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; adres instalacji, numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu, nazwy i danych kontaktowych Dotychczasowego Operatora telekomunikacyjnego, u którego Zamawiający rezygnuje z Usług, które następnie zamawia u Dostawcy usług.
**7.** W przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Dostawca usług wymaga podania: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON na podstawie okazanego wpisu do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej.
**8.** Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
**9.** Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy abonenckiej od:
**9.1** Dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów i danych potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy abonenckiej.
**9.2** Pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
**10.** Dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy abonenckiej lub zawrzeć tę Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy abonenckiej.
**11.** Dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy abonenckiej, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
**12.** Umowę abonencką zawiera Dostawca usług lub osoba przez niego upoważniona, na podstawie udzielonego Pełnomocnictwa od Abonenta do reprezentowania w celu zawarcia Umowy.
**13.** Abonent ma obowiązek zwrócić Dostawcy usług dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę usług do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 od dnia, w którym odstąpił od Umowy, chyba że Dostawca usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres CONECT. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Dostawcy usług, które zostały określone w Cenniku Dostawcy usług.
**14.** Abonent w przypadku odstąpienia od Umowy abonenckiej po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy.
**15.** Kwotę zapłaty, o której mowa w §3 ust. 14, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie abonenckiej opłat.
**16.** Abonent może składać Zamówienia na Usługi/Oświadczenie o zmianie warunków Umowy na piśmie w siedzibie Dostawcy usług lub za lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie www.conect.net.pl.
**17.** Abonent może kontaktować się z Dostawcą usług w następujący sposób:
**17.1** Pocztą elektroniczną na adres bok@conect.net.pl.


**CONECT Obsługa Klienta:**
**Oferta i sprzedaż usług** **tel. 531 517 705** **Faktury i płatności** **tel. 515 070 181**
**Serwis i pomoc techniczna** **tel. 724 918 886** **E-mail** **bok@conect.net.pl**
**BOK Włoszczowa**
**ul. Sienkiewicza 30**
**29-100 Włoszczowa**
**BOK Pilczyca**
**Pilczyca 3**
**29-120 Kluczewsko**

**17.2** Telefonicznie pod numerem (41) 36-79-000 oraz pod numerami: 531 517 705, 724 918 886, 515 070 181.
**17.3** Faksem pod numerem (41) 36-79-009.
**17.4** Za pomocą danych kontaktowych zamieszczonych na stronie internetowej Dostawcy usług.
**17.5** Osobiście w jednostkach obsługujących użytkowników Dostawcy usług, tj. w Pilczycy i we Włoszczowie.
**18.** W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera należycie umocowany przedstawiciel lub Właściciel firmy CONECT.
**19.** Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu Dostawcy usług. W takim przypadku Dostawca usług rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy w terminie nie przekraczającym 7 dni od daty jego złożenia.
**20.** Umowę może zawrzeć osoba pełnoletnia, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym, paszportem, prawem jazdy i innymi odpowiednimi co do treści dokumentami, zgodnie z wymaganiami Dostawcy usług.
**21.** Dostawca usług może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, po spełnieniu warunków określonych w §3 ust. 5 do ust. 12 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia Zamówienia na Usługi/Oświadczenie o zmianie warunków Umowy oraz do rozwiązania Umowy abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:
**21.1** Obowiązki wynikające z Umowy, Regulaminu i Warunków promocji spoczywają solidarnie na Abonentach.
**21.2** W przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Dostawca usług ma prawo dokonać zawieszenia świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy abonenckiej.
**21.3** Zmiana Umowy abonenckiej dotycząca przeniesienia Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, cesja Umowy abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.
**22.** Dostawca usług zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji danych Abonenta lub/oraz dokumentu rejestrowego firmy lub instytucji.
**23.** Dostawca usług zastrzega sobie prawo zażądania od Abonenta urzędowego poświadczenia dokumentów, o których mowa w §3 ust. 5 Regulaminu, uzależniając od tego zawarcie Umowy, w szczególności gdy dokumenty te są uszkodzone, uniemożliwiają potwierdzenie danych lub też budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
**24.** Dostawca usług zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wypełnienia przez Abonenta zobowiązań finansowych względem Dostawcy usług wynikających z Umowy lub uzależnienia zawarcia Umowy od złożenia przez Abonenta kaucji, w szczególności w stosunku do osób:
**24.1** Które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi, zdaniem Dostawcy usług, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
**24.2.** Które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do Dostawcy usług z tytułu jakichkolwiek Usług świadczonych na ich rzecz przez Dostawcę usług.
**24.3** Z którymi Dostawca usług rozwiązał inną Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu, Warunków promocji lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, co do których Dostawca usług dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.
**25.** Dostawca usług zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy abonenckiej w przypadku:
**25.1** Braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
**25.2** Niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności.
**25.3** Gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy abonenckiej ciążą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Dostawcy usług lub gdy Dostawca usług posiada, udostępnione przez biuro informacji gospodarczej informacje podważające wiarygodność płatniczą Klienta.
**25.4** Gdy Dostawca usług uprzednio rozwiązał Umowę abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
**26.** Jeśli Warunki promocji nie określają inaczej Umowa może zostać zawarta na czas określony lub czas nieokreślony. Umowa może zostać zawarta na warunkach wynikających z obowiązujących Promocji lub na warunkach ustalonych indywidualnie.
**27.** Umowę zawartą na czas określony uważa się za przedłużoną na czas nieokreślony, chyba że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zawiadomi pisemnie Dostawcę usług o rezygnacji z korzystania z Usług Dostawcy usług po upływie okresu na jaki była zawarta Umowa.
**28.** Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą Dostawcy usług wyrażoną na piśmie.
**29.** Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.
**30.** Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do pobrania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
**31.** Abonent powinien w miarę możliwości informować Dostawcę usług o wszelkich zmianach przekazanych bądź wskazanych w Umowie abonenckiej danych osobowych, w szczególności adresu zameldowania.
**32.** Usługi telekomunikacyjne świadczone Abonentowi przez Dostawcę usług oraz Sprzęt Dostawcy usług przekazane Abonentowi do używania nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia, pod jakimkolwiek tytułem prawnym, jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, chyba że Umowa abonencka stanowi inaczej.
**33.** Abonent ma prawo do zmiany dostawcy usług z zachowaniem ciągłości ich świadczenia.
**34.** Dostawca usług zapewnia prawo do przeniesienia numeru telefonu w terminie jednego miesiąca od zakończenia obowiązywania Umowy.
**35.** W celu zachowania warunku ciągłości świadczenia Usług, w przypadku wyrażonej woli zawarcia z Dostawcą usług Umowy abonenckiej, Klient/Abonent jest zobowiązany do współpracy z Dostawcą usług i Dotychczasowym Operatorem telekomunikacyjnym w zakresie koordynacji procesu Instalacji i Aktywacji nowych sług Usług oraz wyłączenia poprzednich Usług.
**36.** W przypadku podwyżki ceny Usługi mobilnej ustalonej wobec Dostawcy usług przez Dostawcę usługi mobilnej tj. firmę Metroport Sp. z o.o., z dniem jej wprowadzenia w niniejszej umowie dla Abonenta nastepuje automatyczny wzrost ceny świadczonych Usług mobilnych o równowartość podwyżki jaka została ustalona wobec Dostawcy usług przez Dostawcę usług mobilnych.

## §4
## Warunki wykonania Instalacji Zakończenia Sieci, włączenia do Sieci i udostępnienie Sprzętu

**1.** Dostawca usług zobowiązuje się do wykonania Instalacji Zakończenia Sieci w Lokalu i rozpoczęcia świadczenia Usług w lokalizacji określonej w Umowie.
**2.** Stosownie do wniosku Zamawiającego, po zawarciu Umowy abonenckiej, Dostawca usług zainstaluje Zamawiającemu do używania Sprzęt - urządzenie końcowe: router, router wraz z anteną abonencką i okablowaniem, kartę sieciową, terminal optyczny ONT przekaże kartę SIM do Usługi mobilnej.
**3.** Instalacja zostanie wykonana u Zamawiającego nie później niż w ciągu 14 dni od dnia złożenia Zlecenia wykonania Instalacji/zawarcia Umowy abonenckiej. Dokument obejmuje zlecenie wykonania Instalacji oraz opcjonalnie wniosek o zawarcie Umowy i uruchomienie Usług telekomunikacyjnych, przy czym Dostawca usług dołoży wszelkich starań aby Instalacja została wykonana jak najszybciej. Umowa abonencka może zostać podpisana po wykonaniu i odbiorze Instalacji przez Zamawiającego w przypadku jej braku. Aktywacja i uruchomienie zamówionych Usług następuje z zachowaniem ciągłości świadczenia Usług dla Abonenta niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w terminie 1 dnia roboczego do zakończenia umowy z Dotychczasowym operatorem telekomunikacyjnym zapewniającym dostęp do sieci telekomunikacyjnej i Usług lub w terminie do 30 dni jeżeli Klient nie korzystał dotychczas z Usług telekomunikacyjnych.
**4.** W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usług, Dostawca usług określa możliwy termin jej wykonania oraz cenę podłączenia do Sieci.
**5.** Dostawca usług nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
**5.1** Działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.
**5.2** Działania Siły wyższej.
**6.** W celu wykonania Zakończenia Sieci Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi CONECT. Przygotowanie miejsca instalacji należy do Abonenta. Abonent umożliwi służbom technicznym Dostawcy usług dostęp do miejsc niezbędnych do wykonania przyłączenia do Sieci telekomunikacyjnej oraz Zakończenia Sieci. Pracownicy Służb technicznych Dostawcy usług nie są zobowiązani ani uprawnieni do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia lokalu ani wykonywania podobnych czynności.
**7.** Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie umożliwiające realizację Usług, zobowiązania Dostawcy usług ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usług.
**8.** Wykonanie Instalacji u Abonenta lub przekazanie mu Sprzętu jest potwierdzane stosownym Protokołem przyłączenia i odbioru Instalacji, Sprzętu oraz Usług podpisywanym przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę oraz przez przedstawiciela Dostawcy usług. Uwagi i zastrzeżenia, co do wykonanych prac, Abonent ma prawo opisać w dokumencie, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Uruchomienia Usług jest dokonywane na podstawie podpisanego przez Abonenta Protokołu przyłączenia i odbioru Instalacji, Sprzętu oraz Usług, stanowiącego integralną część Umowy.
**9.** Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usług uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment Aktywacji Usług co następuje od dnia spisania Protokołu przyłączenia i odbioru Instalacji, Sprzętu oraz Usług lub od dnia faktycznej Aktywacji Usług, jeżeli Aktywacja nie następuje w dniu podpisania Protokołu przyłączenia i odbioru Instalacji, Sprzętu oraz Usług. Za wykonanie Instalacji przyłączenia do Sieci telekomunikacyjnej, Zakończenia Sieci, udostępnienie i uruchomienie Sprzętu oraz Aktywację Usług Dostawca usług pobiera opłaty określone w Cenniku lub w Warunkach promocji. Z momentem przekazania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko ich uszkodzenia lub utraty, w tym również utraty w skutek kradzieży.
**10.** Przed rozpoczęciem świadczenia Usług Dostawca usług może przeprowadzić test sprawności Usług. W przypadku odbioru Instalacji bez uwag Abonent ma obowiązek potwierdzenia tego faktu w Protokole przyłączenia i odbioru Instalacji, Sprzętu oraz Usług.
**11.** Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem, Warunkami promocji oraz przepisami prawa.
**12.** Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem, albo do którego przysługuje mu prawo używania lub spółdzielcze prawo do lokalu. W przypadku gdy podłączenie Abonenta odbywa się z linii kablowej zlokalizowanej na słupie elektroenergetycznym lub telekomunikacyjnym, Abonent wyraża zgodę na wejście w teren swojej działki lub działek i podwieszenie telekomunikacyjnej linii kablowej na zlokalizowanych tam słupach oraz jej przeprowadzenia nad posesją Abonenta wraz z instalacją przyłącza telekomunikacyjnego do budynku, w którym ma zostać wykonane Zakończenie sieci. Abonent wyraża również zgodę na każdorazowe wejście służb technicznych Dostawcy usług w teren swojej działki lub działek w celach technicznego utrzymania sieci.
**13.** Abonent, którego nie dotyczy ust. 12 (jest najemcą lub dzierżawcą), winien uzyskać i przedstawić Dostawcy usług zgodę właściciela Lokalu w formie pisemnej.
**14.** W Lokalu podczas montażu urządzeń do uruchomienia Usługi powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
**15.** Świadczenie Usługi może następować przy użyciu Sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Dostawcę usług lub urządzeń będących własnością Abonenta. Zasilanie prądem Urządzeń końcowych oraz innych Urządzeń telekomunikacyjnych znajdujących się w lokalu Abonenta i przekazanych Abonentowi do używania odbywa się na koszt Abonenta.
**16.** Dostawca usług udostępnia Abonentowi odpłatnie lub nieodpłatnie, na zasadach określonych w Cenniku, Umowie, Regulaminie oraz Warunkach promocji, Sprzęt, który po Instalacji umożliwiać będzie świadczenie Usług transmisji danych w ramach Internetu szerokopasmowego, Usług głosowych w ramach Telefonii Cyfrowej oraz korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług.
**17.** Sprzęt przekazany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w przekazanym mu Sprzecie, ani udostępniać go osobom trzecim pod jakimkolwiek tytułem prawnym, chyba że Umowa abonencka stanowi inaczej. Dostawca usług może dokonać sprzedaży Sprzętu Abonentowi, lub udostępnić go na zasadzie dzierżawy. Sprzęt udostępniony Abonentowi pozostaje własnością Dostawcy usług również po zakończeniu Umowy lub w przypadku jego zakupu po zakończonej Umowie przechodzi na własność Abonenta.
**18.** Korzystanie ze Sprzętu możliwe jest jedynie w zasobach Sieci Dostawcy usług.
**19.** Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Sprzętu oraz do przeprowadzania aktualizacji jego oprogramowania.
**20.** Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie, Regulaminie, Warunkach promocji oraz instrukcji obsługi. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych lub wizualnych (w tym także usuwania lub zmiany numerów seryjnych) Sprzętu.
**21.** Abonent jest odpowiedzialny za utratę, wprowadzenie zmian technicznych lub wizualnych, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, naruszenie lub zniszczenie plomby jeśli występuje, jak również za wszelkie inne szkody Sprzętu powstałe w okresie od ich/jego wydania Abonentowi do zwrotu, poza zmianami wynikającymi z normalnego zużycia i poza szkodami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.
**22.** W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub części jego wyposażenia Abonent zobowiązany jest nie później niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia tego faktu powiadomić telefonicznie Dostawcę usług. W przypadku, gdy utrata spowodowana była kradzieżą Abonent dodatkowo zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić fakt kradzieży organom uprawnionym do ścigania przestępstw (Policja, Prokuratura) oraz dostarczyć osobiście lub przesłać listem poleconym potwierdzenie zgłoszenia, w terminie 3 dni od daty stwierdzenia kradzieży.
**23.** Niezależnie od przyczyn utraty Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie z tego tytułu do zapłaty na rzecz Dostawcy usług opłaty w wysokości określonej w Cenniku, chyba, że utrata Sprzętu przez Abonenta nastąpiła z winy Dostawcy usług.
**24.** Dostawca usług wyda Abonentowi Sprzęt w miejsce utraconego po zapłacie przez Abonenta opłaty określonej w ust. 23.
**25.** Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do zmiany miejsca używania sprzętu poza swój Lokal oraz do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, w szczególności poprzez użyczanie, wynajmowanie lub wypożyczanie.
**26.** W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Sprzętu Dostawcy usług, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy. Z tytułu opóźnienia w wykonaniu tego obowiązku, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Dostawcy usług opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Uiszczenie opłaty za opóźnienie nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu.
**27.** Z tytułu nie zwrócenia przez Abonenta Sprzętu w terminie 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości maksymalnej określonej w Cenniku jak za utratę Sprzętu.
**28.** W przypadku stwierdzenia, że zwrócony Sprzęt jest niekompletny, zniszczony lub uszkodzony, bądź nosi znamiona dokonanych zmian technicznych lub wizualnych, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Dostawcy usług opłaty w wysokości maksymalnej określonej w Cenniku jak za utratę Sprzętu.
**29.** Kwalifikacji uszkodzenia lub zniszczenia Sprzętu Dostawcy usług, pod kątem zastosowania postanowienia ust. 28, dokonuje niezależny rzeczoznawca.
**30.** Dostawca usług, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany.
**31.** Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Dostawcę usług kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Dostawcy usług, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
**32.** Abonent posiadający własne urządzenia, nie stanowiące własności Dostawcy usług, ma prawo do zawarcia Umowy i korzystania z Usług.
**33.** Usługi działają prawidłowo wyłącznie w urządzeniach nabytych od Dostawcy usług lub takich, których aktualna lista znajduje się u Dostawcy usług.
**34.** W przypadku gdy świadczenie Usług następuje przy użyciu urządzeń będących własnością Abonenta innych niż wymienione w ust. 33, Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru lub wadliwy odbiór przez Abonenta Usług telekomunikacyjnych świadczonych przed Dostawcę usług.
**35.** Dostawca usług nie jest zobowiązany do wymiany lub naprawy urządzeń Abonenta ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie urządzeń Abonenta nie nabytych u Dostawcy usług. W przypadku urządzeń nabytych u Dostawcy usług zakres jego odpowiedzialności określają w szczególności przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U.nr 141 poz. 1176 ze zm.).
**36.** Dostawca usług może w trakcie trwania Umowy:
**36.1** Udostępnić Sprzęt Abonentowi, który posiadał własne urządzenia i który nie ma wymagalnych długów wynikających z Umowy, na zasadach stosowanych w tym czasie przez Dostawcę usług w zawieranych z Abonentami Umowach.
**36.2** Umożliwić Abonentowi, używającemu Sprzęt na zasadach określonych w Umowie, używanie własnych Urządzeń pod warunkiem wcześniejszego zwrotu Dostawcy usług Sprzętu będącego jego własnością.
**37.** W przypadkach opisanych w ust. 36 wydanie lub zwrot Sprzętu zostanie potwierdzone podpisaniem przez Abonenta i przedstawiciela Dostawcy usług stosownych dokumentów. Dokumenty te będą zawierały dane Abonenta, numery fabryczne Sprzętu oraz datę wydania lub zwrotu Sprzętu Abonentowi.
**38.** Począwszy od dnia wydania Abonentowi Sprzętu, Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłat za Sprzęt, jeśli takie występują, na zasadach stosowanych w tym czasie przez Dostawcę usług w zawieranych z Abonentami Umowach.
**39.** Dostawca usług dokonuje konfiguracji Sprzętu a także innych urządzeń nie będących Sprzętem Dostawcy usług w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.
**40.** W przypadku konieczności przystosowania urządzeń Abonenta do podłączenia do Zakończenia Sieci Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek. Abonent ponosi także koszty konfiguracji urządzeń będących jego własnością i/lub Sprzętu Dostawcy usług w zakresie przekraczającym określony w ust. 39.
**41.** Dostawca usług może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych lub określić w ramach indywidualnej wyceny.
**42.** Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt został odłączony od zasilania energetycznego w szczególności sieciowego.
**41.** W przypadku, gdy wykonanie Zakończenia Sieci jest połączone z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi lub jeżeli Zamawiający pomimo wykonania Zakończenia Sieci nie zawrze z Dostawcą usług Umowy abonenckiej na żadną z oferowanych Usług, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według sporządzonego kosztorysu Dostawcy usług. W przypadku braku zapłaty Dostawca usług jest uprawniony do odchodzenia roszczeń na zasadach ogólnych.
**42.** Pomoc techniczna będzie dostępna i świadczona na zaoferowanym poziomie Usług SLA.
**43.** Dostawca usług może oferować do sprzedaży Abonentowi Urządzenia końcowe, w szczególności Aparaty telefoniczne.
**44.** Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w postaci blokad SIM bądź innych mających podobny skutek, w udostępnionych lub sprzedanych Urządzeniach dostępowych bądź Urządzeniach końcowych.
**45.** Dostawca usług zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia końcowego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
**46.** W przypadku Usług mobilnych Dostawca usług rozpocznie świadczenie usług nie później niż w terminie 24 godzin od zawarcia Umowy.
**47.** W przypadku Usług telefonii mobilnej, wiążących się z przeniesieniem numeru Abonenta od dotychczasowego dostawcy usług aktywacja Usług nastąpi z chwilą przeniesienia tego numeru przez dotychczasowego dostawcę usług do sieci Dostawcy usług.
**48.** Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.
**49.** Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskania wiedzy o Kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Dostawcę usług o tym fakcie telefonicznie lub w BOA, w celu umożliwienia Dostawcy usług zablokowania karty SIM. Dostawca usług po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę usług.
**50.** Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności:
**50.1** Za skutki użycia utraconej Karty SIM przed zgłoszeniem Dostawcy usług faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług.
**50.2** Za skutki wykorzystania Kodów PIN i PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych Kodów z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług. Od momentu powiadomienia Dostawcy usług o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN i PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Dostawca usług.
**50.3** Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej, lub której Kody PIN lub PUK zostały ujawnione następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Dostawcy usług o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Dostawcę usług.
**51.** Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług.
**52.** Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w niniejszym postanowieniu zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności karcie unieważnionej.
**53.** Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.
**52.** W ramach Usługi Internetu Mobilnego Dostawca usług zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub Dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

## §5
## Obsługa serwisowa

**1.** Wszelkich zmian, konserwacji, Instalacji Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończeń Sieci lub Sprzętu, będących własnością Dostawcy usług, lub Metroport, zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie Służby techniczne Dostawcy usług.
**2.** Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia Usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług standardowo lub na warunkach indywidualnych zgodnie z wybranym poziomem SLA. W ramach Usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
**2.1** Cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Zakończenia Sieci telekomunikacyjnej.
**2.2** Bieżącą naprawę Usterek i Awarii Zakończenia Sieci.
**2.3** Techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu.


**CONECT Obsługa Klienta:**
**Oferta i sprzedaż usług** **tel. 531 517 705** **Faktury i płatności** **tel. 515 070 181**
**Serwis i pomoc techniczna** **tel. 724 918 886** **E-mail** **bok@conect.net.pl**
**BOK Włoszczowa**
**ul. Sienkiewicza 30**
**29-100 Włoszczowa**
**BOK Pilczyca**
**Pilczyca 3**
**29-120 Kluczewsko**

**2.4** Uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach oferowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych.
**2.5** Rozpatrywanie reklamacji.
**2.6** Informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem iBOK.
**3.** Uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z winy Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Dostawca usług może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat lub określić indywidualnie według stopnia powstałych i usuniętych uszkodzeń.
**4.** W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usług Dostawca usług zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia takiej wiadomości. Podstawowy czas na usunięcie usterki lub awarii wynosi do 72 godzin. Niestandardowy czas usunięcia awarii jest określony wybranym przez Abonenta poziomem SLA. W szczególnie uzasadnionych przypadkach czas ten może zostać wydłużony o czas faktycznie potrzebny do precyzyjnego usunięcia usterki bądź awarii. Jeśli usunięcie usterek lub awarii w terminach określonych w niniejszym ustępie nie jest możliwe, Dostawca usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie ich usunięcia. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Dostawcy usług Lokalu, w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Dostawcy usług.
**5.** Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Dostawcy usług dostępu do Zakończenia Sieci oraz Sprzętu Dostawcy usług o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci spowodowane nieprawidłowym ich działaniem.
**6.** Dostawca usług na wniosek i koszt Abonenta może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu.
**7.** Za bezpodstawne wezwanie i dojazd służb technicznych Dostawcy usług Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
**8.** Dostawca usług nie odpowiada za Usterki będące następstwem przyczyn leżących po stronie Abonenta.
**9.** W przypadku wystąpienia Usterki, Abonent zobowiązany jest bezzwłocznie powiadomić o tym Dostawcę usług oraz dostarczyć uszkodzony Sprzęt do Biura Obsługi Klienta CONECT w terminie do 7 dni od dnia wystąpienia Usterki oraz udzielić wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn Usterki.
**10.** Dostawca usług dokonuje wymiany lub naprawy Sprzętu:
**10.1** Nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych Sprzętu, istniejących w chwili wydania go Abonentowi.
**10.2** Odpłatnie w przypadku uszkodzeń innych niż powstałe na skutek ukrytych wad technicznych, w szczególności będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, Warunkami promocji, instrukcją obsługi lub przeznaczeniem, za zapłatą kosztów naprawy (jeśli uszkodzenie można usunąć w drodze naprawy) bądź opłaty za wymianę Sprzętu.
**11.** Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
**12.** Jeżeli jest to niezbędne do zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem danej Usługi Abonent, na prośbę Dostawcy usług, udzieli niezbędnych informacji technicznych, w szczególności dotyczących numeru MAC, adresu modemu kablowego, karty sieciowej, terminala optycznego ONT, Sprzętu do odbioru Usług mobilnych, rodzaju systemu operacyjnego lub innego oprogramowania oraz informacji dotyczących Sprzętu podłączonego do komputera i jego konfiguracji.
**13.** Abonent może zgłaszać problemy w korzystaniu z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
**13.1** Na stronie internetowej Dostawcy usług – www.conect.net.pl poprzez iBOK.
**13.2** Pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług lub przez numery telefonów określone na stronie internetowej Dostawcy usług.
**13.3** Poprzez kontakt e-mailowy z BOK – bok@conect.net.pl.
**13.4** Osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
**14.** Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń i Sprzętu na wniosek Abonenta Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.
**15.** W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, gdy na mocy Umowy, Regulaminów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa był do tego zobowiązany, Dostawca usług może ograniczyć lub zawiesić świadczenie całości bądź części Usług, albo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie natychmiastowym po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 7 dni.
**16.** W przypadku zawierania Umowy na świadczenie Usług w ofercie biznes, Abonent zyskuje możliwość uzgodnienia indywidualnego poziomu świadczonych Usług, lub skorzystania z dostępnej oferty biznesowej Dostawcy usług z gwarantowanym poziomem świadczenia Usług SLA.
**16.1** SLA Standard – wariant Usługi obejmujący maksymalnie 12-godzinny czas usunięcia awarii, gotowość służb technicznych do usunięcia awarii przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni w roku, gwarantujący dostępność Usługi podstawowej na poziomie określonym w ofercie liczonym w procentach,
**16.2** SLA Express - wariant Usługi obejmujący maksymalnie 4-godzinny czas usunięcia awarii, gotowość służb technicznych do usunięcia awarii przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni w roku, gwarantujący dostępność Usługi podstawowej na poziomie określonym w ofercie liczonym w procentach.

**§6**
**Warunki świadczenia Usług**

**1.** Dostępne Usługi telekomunikacyjne są rozprowadzane przez Dostawcę usług drogą kablową lub drogą radiową i mogą być odbierane jedynie przy użyciu przeznaczonych do tego urządzeń (będących własnością Dostawcy usług lub Abonenta).
**2.** Dostawca usług świadczy Usługi zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem, Cennikiem, Warunkami promocji w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
**3.** Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług w ramach zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługi tj. Usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu lub/i Telefonii Cyfrowej. Zakres oferowanych przez Dostawce usług Prędkości Internetu lub/i Taryf Telefonii Cyfrowej w jakich świadczone są Usługi określony jest w Regulaminie, Cenniku lub w Warunkach promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta Prędkość Internetu lub/i Taryfa Telefonii Cyfrowej określona jest w treści Umowy.
**4.** Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), lub Warunki promocji w postaci indywidualnych ofert biznesowych obowiązujących Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
**5.** Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cenników i Warunków promocji.
**6.** Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług świadczonych przez Dostawcę usług jedynie do prywatnego użytku. Abonent jest uprawniony do wykorzystywania Usług świadczonych przez Dostawcę usług dla prowadzenia działalności gospodarczej lub innych działań komercyjnych.
**7.** Abonent nie jest upoważniony do udostępniania Usług telekomunikacyjnych poza swoim Lokalem lub poza swoje urządzenia mobilne bez wcześniejszego uzgodnienia takiego zamiaru z Dostawcą usług.
**8.** Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę usług w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci, w szczególności nie wolno mu dołączać do Sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń w punktach nie będących Zakończeniami Sieci.
**9.** W przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Dostawcę usług niezgodnie z Umową, Regulaminem lub Warunkami promocji, czy też udostępnia Usługi świadczone przez Dostawcę usług poza swój Lokal lub innym podmiotom w celu prowadzenia działalności zarobkowej, Abonent będzie zobowiązany do naprawienia szkody, jaką poniósł Dostawca usług przy czym Dostawca usług uprawniony będzie do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.
**10.** Z tytułu korzystania przez Abonenta w sposób nieuprawniony z Usług świadczonych przez Dostawcę usług a nieobjętych Umową lub umożliwienia korzystania poza swoim Lokalem z Usług Dostawcy usług, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz odszkodowania na zasadach ogólnych, przy czym Dostawca usług będzie uprawniony do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.
**11.** Prędkości wysyłania i pobierania danych nie są gwarantowane lecz stanowią prędkości maksymalne dla danej taryfy.
**12.** Dostawca usług odpowiada za dostarczenie zamówionej transmisji danych wyłącznie do urządzenia końcowego u Abonenta, które stanowi końcówka ONT/ONU, urządzenie antenowe lub router Dostawcy usług. Kolejne podłączone urządzenia lub rodzaje transmisji danych za urządzeniem końcowym u Abonenta w tym radiowa transmisja danych WiFi od urządzenia końcowego u Abonenta usług do urządzeń i komputerów Abonenta mogą powodować spadek prędkości transmisji danych względem nominalnej prędkości jaka wynika z wybranej taryfy. Dostawca usług nie odpowiada za jakość odbieranych Usług na urządzeniach będących własnością Abonenta.
**13.** W przypadku zmiany lub cesji Umowy abonenckiej zawartej na Warunkach promocji, pozostały wynikający z Umowy abonenckiej okres związany z możliwością skorzystania z Warunków promocji może ulegać proporcjonalnemu pomniejszeniu przy zmianie lub cesji Umowy abonenckiej dotyczącej Usług dostępnych na Zakończeniu sieci, którego dotyczy Umowa.
**14.** W zakresie Usług mobilnych Abonent zobowiązuje się:
**14.1** Nie generować sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących.
**14.2** Nie używać Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych.
**14.3** Nie używać Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny" lub „maszyna do użytkownika".
**14.4** Nie używać Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service.
**14.5** Nie używać Karty SIM/USIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta, lub służących osiągnięciu efektu handlowego.
**14.6** Nie wykorzystywać Kart SIM/USIM bez zgody Operatora do inicjowania ruchu, polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności w przypadku automatycznej dystrybucji połączeń lub automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub w przypadku integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego Abonenta w celu obsługi tego ruchu.
**15.** Świadcząc Usługę Internetu Mobilnego, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne
**16.** W przypadku Usługi Internetu Mobilnego Dostawca usług może przewidywać dla różnych Pakietów różne limity ilości danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku. Konsekwencje przekroczenia limitu danych określa §7 ust. 24 Regulaminu.

**§7**
**Ograniczenia lub zawieszenie w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę usług Usług telekomunikacyjnych i Sprzętu oraz limitowanie wartości zakupu Usług Dodatkowych**

**1.** Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ograniczenia (zmniejszenia szybkości transmisji danych w kierunku do Abonenta do 64 kb/s w przypadku Usługi stacjonarnej i do 32 kb/s w przypadku Usługi mobilnej lub/i zablokowania połączeń telefonicznych wychodzących lub/i usług telewizyjnych), a także zawieszenia (wstrzymania) świadczenia danej Usługi co do której Abonent zalega z należnymi opłatami w przypadku przekroczenia terminu płatności za co najmniej dwa Okresy Rozliczeniowe lub w przypadku innych wskazanych naruszeń postanowień Regulaminów. Wcześniej jednak Dostawa usług wezwie Abonenta wyznaczając nowy termin na uregulowanie zaległości. Wyznaczenie dodatkowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim przez Dostawcę usług może nastąpić w drodze pisemnej lub elektronicznej w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej, wiadomości SMS, lub komunikatu wyświetlanego na monitorze Abonenta. O zawieszeniu świadczenia Usług Abonent jest zawiadamiany za pomocą wysyłanej drogą pocztową lub elektroniczną lub za pomocą wiadomości SMS Informacji o zawieszaniu świadczenia Usług w terminie 2 dni liczonych po dniu, w którym miało miejsce zawieszenie świadczenia Usług.
**2.** W przypadku jeżeli Abonent pomimo wezwania nie ureguluje należności Dostawca usług ma prawo do: rozwiązania Umowy abonenckiej bez wypowiedzenia, naliczenia kar umownych jak za zerwanie Umowy z winy Abonenta oraz wszczęcie postępowania egzekucyjnego zaległych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług i rozwiązania Umowy.
**3.** Abonent nie jest uprawniony do korzystania z Usług w sposób powodujący utrudnienia dla innych użytkowników Sieci telekomunikacyjnej w szczególności: działania na szkodę innych użytkowników Sieci, rozsyłania niezamówionej korespondencji handlowej (tzw. Spam), przełamywanie haseł, używania bez zgody cudzych adresów IP, MAC lub adresów poczty elektronicznej, rozsyłania szkodliwych/złośliwych programów (wirusów), dokonywania nieautoryzowanych prób uzyskania dostępu do zasobów, do których wymagane jest indywidualne upoważnienie, rozpowszechnianie informacji oraz materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa polskiego.
**4.** Zabronione jest umieszczanie w sieci Internet nielegalnych informacji, oprogramowania, używania obelżywego języka, jak również podejmowania jakichkolwiek innych działań niezgodnych z prawem obowiązującym w Polsce. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treści informacji przesyłanych przez Abonenta pocztą elektroniczną ani za treść informacji publikowanych przez niego w sieci Internet.
**5.** Abonent ma prawo kopiować do swojego Urządzenia dowolne materiały dostępne w sieci Internet. Abonent przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z korzystaniem z tych materiałów. Materiały chronione prawem autorskim mogą być kopiowane i użytkowane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
**6.** Abonent jest zobowiązany do ochrony hasła swojego konta iBOK, kodów PIN i PUK do Usług mobilnych i zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań mających na celu złamanie haseł innych użytkowników.
**7.** Abonent nie będzie wykorzystywał sieci Internet do prób przejęcia kontroli nad systemami bądź ich elementami, do których Abonent nie posiada uprawnionego dostępu.
**8.** Abonent nie będzie wykorzystywał sieci Internet do nieuprawnionego śledzenia danych przesyłanych przez innych użytkowników sieci.
**9.** Dane Abonentów naruszających prawo w sieci Internet lub za pomocą Telefonii Cyfrowej będą przekazywane do organów ścigania na wniosek wystosowany do Dostawcy usług.
**10.** Abonent poniesie wszelkie ewentualne koszty, łącznie z sądowymi, związane z naprawą szkód powstałych w skutek niezgodnej z prawem działalności Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
**11.** Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania Usługi i Sprzętu poza Lokal, w którym zainstalowana jest Usługa bez porozumienia z Dostawcą usług pod groźbą kary umownej równowartości rocznego abonamentu.
**12.** Abonent nie może dokonywać samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w kablowe Sieci telekomunikacyjne i anteny nadawczo-odbiorcze oraz w systemy do odbioru Usług mobilnych będące własnością Dostawcy usług.
**13.** Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zawieszenia (wstrzymania) dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta ograniczeń, o których mowa w niniejszym paragrafie, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
**14.** Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminami oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
**15.** Minimalne oferowane przez Dostawcę usług poziomy, jakości Usług określa Cennik oraz warunki Regulaminu, Regulaminów promocji lub Cenniki promocji.
**16.** W celu zapewnienia ochrony interesów Abonenta oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych, Dostawca usług stosuje limit wartości zakupów Usług Dodatkowych. Jest to ograniczenie kwoty należnej Dostawcy usług za Usługi Dodatkowe zakupione przez Abonenta w ramach Internetu i Telefonii Cyfrowej.
**17.** Przekroczenie przez Abonenta limitu wartości zakupów Usług Dodatkowych uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia możliwości zakupu kolejnych Usług Dodatkowych, na co Abonent wyraża zgodę.
**18.** Dostawca usług może określić w Cenniku maksymalny limit wartości zakupów Usług Dodatkowych, a Abonent może w Umowie określić niższą jego kwotę.
**19.** Limit może zostać zwiększony o kwotę kaucji złożonej przez Abonenta u Dostawcy usług. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy pod warunkiem nie zalegania przez Abonenta z opłatami.
**20.** Abonent ma możliwość zastrzeżenia limitu należności za świadczoną Usługę głosową (Telefonię Cyfrową) na rzecz Abonenta. W przypadku przekroczenia limitu Dostawca usług blokuje świadczenie Usługi, której dotyczy limit.
**21.** Abonent ma prawo do złożenia wniosku o ograniczenie inicjowania połączeń wychodzących w przypadku świadczenia Usługi głosowej.
**22.** Połączenia głosowe świadczone przed Dostawcę w ramach usług Telefonii Cyfrowej są usługami płatnymi zgodnie z Cennikiem określonym przed Dostawcę usług.
**23.** Na pisemny wniosek Abonenta Dostawca usług może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
**23.1** Zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż 12 miesięcy dla Usług stacjonarnych i 3 miesiące dla Usług mobilnych.
**23.2** Zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Dostawcę usług pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszone.
**23.3** Termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta.
**23.4** Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Dostawcę usług; w takim przypadku Dostawca rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona.
**23.5** jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ust. 23 niniejszego paragrafu, Dostawca usług rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
**23.6** Rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia potwierdzane jest przez Dostawcę usług drogą elektroniczną.
**23.7** W przypadku gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony okres jej trwania ulega przedłużeniu o okres trwania zawieszenia świadczenia Usług.
**23.8** Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.
**24.** W przypadku gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Internetu mobilnego przewiduje Limit transferu danych w danym Okresie Rozliczeniowym, to po przekroczeniu tego Limitu Usługa prędkość transmisji danych ulegnie znacznemu ograniczeniu. Prędkość ta określona jest w Cenniku lub Załączniku do Umowy. Przywrócenie prędkości transmisji danych zgodnej z Umową nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu Pakietu Uzupełniającego transfer danych. Usługa będzie świadczona ponownie z nowym Limitem transferu danych począwszy od pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Dostawca usług będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu transmisji danych sms-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w iBOK. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu transferu danych bezpośrednio na swoim Urządzeniu końcowym.
**25.** W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług telefonii mobilnej przewiduje limit czasu lub jednostek taryfikacyjnych (Limit połączeń), to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu Rozliczeniowego spowoduje naliczanie opłat zgodnie z Cennikiem. Dostawca usług będzie informował Abonenta o przekroczeniu Limitu połączeń sms-em na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w iBOK.
**26.** W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z określonym Limitem połączeń, po przekroczeniu tego Limitu Usługa zostanie wstrzymana. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego Limitu połączeń.
**27.** W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Dostawca usług uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę usług.
**28.** W przypadku usług przedpłaconych Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabędzie Kartę SIM.
**29.** W celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Dostawcę usług na rzecz Klienta, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Klient ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do BOK lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Dostawcę usług, umożliwiający weryfikację danych Klienta. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Dostawca usług zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
**30.** W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Klienta z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych Usług świadczonych przez Dostawcę usług, niezbędne będzie ustalenie przez Dostawcę usług tożsamości Klienta albo prawa Klienta do posługiwania się Kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, Dostawca Usług zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Klienta z niektórych Usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji Klienta.
**31.** Dostawca usług oferuje Abonentowi możliwość określenia Progu kwotowego dla Okresu Rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Dostawca usług zawiadamia Abonenta o przekroczeniu telefonicznie i blokuje połączenia na i z numerów o podwyższonej opłacie.

**§8**
**Okres Rozliczeniowy oraz warunki świadczenia Usług i płatności**

**1.** Okresem Rozliczeniowym jest 1 (jeden) miesiąc.
**2.** Należności za dany Okres Rozliczeniowy powinny być regulowane „z góry" na podstawie Rachunku do 10 (dziesiątego) dnia danego Okresu Rozliczeniowego, za który obliczana jest należność.
**3.** Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Cennik promocji, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji. Wszystkie usługi telekomunikacyjne taryfowe i pozataryfowe jeżeli w umowie nie postanowiono inaczej, są usługami płatnymi. Wysokość stawek rozliczeniowych za połączenia w ramach usług głosowych w Telefonii Cyfrowej zostały określone w Cenniku lub w Cennikach promocji. Szczegółowe wykazy cen połączeń zostały zamieszczone na stronie internetowej Dostawcy usług – www.conect.net.pl.
**4.** Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą instalacyjną i aktywacyjną, w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie lub Warunkach promocji. Jeżeli Abonent korzysta z Telefonii Cyfrowej, na Rachunku będzie również otrzymywał informację o wysokości opłat za przeprowadzone rozmowy telefoniczne w ramach wykonywanych połączeń głosowych.
**5.** W pierwszym otrzymanym Rachunku mogą być zawarte również należności za zakupiony Sprzęt od Dostawcy usług lub podwyższone koszty wykonania Instalacji.
**6.** W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej


**CONECT Obsługa Klienta:**
**Oferta i sprzedaż usług** **tel. 531 517 705** **Faktury i płatności** **tel. 515 070 181**
**Serwis i pomoc techniczna** **tel. 724 918 886** **E-mail** **bok@conect.net.pl**
**BOK Włoszczowa**
**ul. Sienkiewicza 30**
**29-100 Włoszczowa**
**BOK Pilczyca**
**Pilczyca 3**
**29-120 Kluczewsko**

obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym. Wysokość opłaty abonamentowej za niepełny miesiąc stanowi iloczyn 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni pozostałych do upływu miesiąca. Jeżeli Usługa nie będzie świadczona przez pełny Okres Rozliczeniowy lub Abonentowi zostanie przyznana bonifikata, a Dostawa usług uwzględni korektę finansową w następnym miesiącu.

**7.** Należności inne niż abonament za Usługi telekomunikacyjne (np. opłata instalacyjna i Aktywacja Usług, opłata za Sprzęt, podwyższona opłata za Instalację) będą regulowane „z góry" za pierwszy Okres Rozliczeniowy, razem z należnością za abonament lub z góry płatne gotówką w dniu instalacji.

**8.** Abonent może dokonywać płatności gotówką w Biurze Obsługi Klienta lub bezgotówkowo przelewem lub przekazem na rachunek bankowy Dostawcy usług.

**9.** Opłaty należne za Usługi telekomunikacyjne zamieszczone są na Rachunku wystawianym przez Dostawcę usług zgodnie z zawartą Umową abonencką.

**10.** Abonent upoważnia firmę Dostawcę usług do wystawiania Rachunków dotyczących Usług objętych Umową bez podpisu Abonenta i bez podpisu Dostawcy usług.

**11.** Abonent ma prawo wyboru odbioru Rachunku w dwóch formach:

**11.1** W formie papierowej – Abonent zobowiązuje się do ponoszenia comiesięcznej określonej w Cenniku opłaty związanej z dostarczeniem Rachunku w wersji papierowej w zalakowanej kopercie na adres podany w Umowie abonenckiej lub inny wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny. Abonent może zastrzec również możliwość osobistego odbioru Rachunku w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy usług lub przez osobę upoważnioną składając Oświadczenie w celu osobistego odbioru Rachunku z BOK. Wstrzymanie poboru opłaty za dostawę Rachunku do Abonenta w związku z deklaracją osobistego odbioru nie stanowi zmiany Umowy abonenckiej.

**11.2** W formie elektronicznej (e-faktura) – e-faktura zostanie wygenerowana przez elektroniczny system obsługi Abonenta i będzie dostępna jako obraz Rachunku w iBOK lub zostanie przesłana na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Jeżeli w Umowie nie określono inaczej elektroniczna forma Rachunku jest domyślą formą przekazywania informacji o płatnościach dla Abonentów.

**12.** Za dzień dokonania wpłaty uważa się dzień wpływu pieniędzy na rachunek bankowy Dostawcy Usług. Wpłaty Abonentów zostaną zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta wobec CONECT z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne, a dopiero po ich zaspokojeniu należności odsetkowe.

**13.** Naliczanie opłaty abonamentowej rozpoczyna się począwszy od dnia Aktywacji Usług telekomunikacyjnych, pod warunkiem, że wcześniej został zainstalowany oraz skonfigurowany Sprzęt do korzystania z Usług w przeciwnym razie dniem rozpoczęcia naliczania opłaty jest rzeczywisty dzień Aktywacji Usług.

**14.** Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług będzie pobierał od Abonenta odsetki w wysokości odsetek ustawowych naliczanych za każdy dzień opóźnienia w uregulowaniu należności wynikających z Rachunku wystawionego przez Dostawcę usług.

**15.** Informacje o aktualnym Cenniku Usług, Cennikach promocji oraz kosztach Usług pozataryfowych i dodatkowych są dostępne na stronie internetowej Dostawcy usług - www.conect.net.pl. Nadto, na wiosek Abonenta informacje te mogą zostać przesłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

**16.** Wszelkie opłaty podawane są w walucie polskiej (PLN).

**17.** Wszelkie zmiany cen Usług zostaną podane z minimum 30 dniowym wyprzedzeniem, zmiana cen Usług nie stanowi zmiany warunków Umowy abonenckiej.

**18.** Dostawca usług będzie informował Abonenta na piśmie, lub drogą elektroniczną w tym za pomocą iBOK o wszelkich zmianach Regulaminu, Cennika lub Regulaminów promocji i Cenników promocji z wyprzedzeniem przynajmniej miesiąca przed ich wejściem w życie. Każdorazowo Abonent zostanie poformowany o prawie do odstąpienia od Umowy i ewentualnej możliwości, lub jej braku, dochodzenia roszczeń przez Dostawcę usług z tego tytułu.

**19.** Wszelkie rozliczenia finansowe z Abonentem prowadzi CONECT. CONECT wystawia wszelkie dokumenty rozliczeniowe i przyjmuje Opłaty od Abonenta.

**20.** Rachunek za Usługi może zawierać opłaty za inne Usługi świadczone przez Dostawcę usług na rzecz tego samego Abonenta.

**21.** Abonent na podstawie zawartej Umowy jest zobowiązany do wnoszenia w wyznaczonym terminie wszystkich opłat należnych Dostawcy usług, również w przypadku nie otrzymania Rachunku w terminie wynikającym z Umowy.

**22.** CONECT zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.

**23.** Abonent na podstawie zawartej Umowy jest zobowiązany do wnoszenia w wyznaczonym terminie wszystkich opłat należnych Dostawcy usług, również w przypadku nie otrzymania Rachunku w terminie wynikającym z Umowy i Regulaminu.

**24.** Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Limitu Wydatków lub możliwości wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie. Wysokość Limitu Wydatków określa Umowa. W przypadku przekroczenia przez Abonenta Limitu Wydatków w danym Okresie Rozliczeniowym Dostawca usług ma prawo zawiesić możliwość inicjowania połączeń telefonicznych oraz świadczenia innych usług dodatkowych w przypadku Usług ruchomych. Zawieszenie nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Dostęp do zawieszonych Usług zostanie wznowiony po dokonaniu przez Abonenta zapłaty za wykonane dotąd w danym Okresie Rozliczeniowym Usługi.

**25.** Na opłatę za korzystanie z Telefonii Cyfrowej składają się Opłata abonamentowa oraz opłaty za czas połączeń wykonanych z numerów użytkowanych przez Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w Opłatę abonamentową). Czas połączeń do wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w Opłatę abonamentową i którego Abonent nie wykorzysta w danym Okresie Rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny Okres Rozliczeniowy. Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie Opłaty abonamentowej w części lub do jej zwrotu.

**26.** Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie Rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie Rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.

**27.** Na żądanie Abonenta, Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z Fakturą VAT wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.

**28.** Na żądanie Abonenta Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Dostawca usług dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

## §9
## Zmiana zakresu świadczenia Usług

**1.** Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług w ramach zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, może świadczyć na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjne w sieciach stacjonarnej i ruchomej polegające na: zapewnieniu dostępu do Internetu i/lub Telefonii Cyfrowej. Zakres oferowanych Usług zostaje określony jest w: Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, Cenniku, Warunkach promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a parametry wybranych Usług są określane w Umowie.

**2.** Postanowienia Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, a w szczególności postanowienia Umowy ustalone w §1 ust. 6 oraz postanowienia odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

**3.** Cennik świadczenia Usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji i Cenniki promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług. Materiały promocyjne i dokumenty związane ze świadczeniem usług są także przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług na wniosek Abonenta przed zawarciem Umowy oraz przy zawieraniu Umowy, a także później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz ze wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.

**4.** Zamówienia Usług i wnioskowane zmiany Usług, zmiany sposobu dokonywania płatności oraz dodatkowe opcje Usług mogą być zgłaszane Dostawcy usług:

**4.1** Pisemnie.

**4.2** Osobiście w Biurze Obsługi Klienta na udostępnionym formularzu.

**4.3** Za pośrednictwem poczty elektronicznej poprzez kontakt za pomocą udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług adresu e-mail do kontaktów z BOK lub za pośrednictwem przesłanego wypełnionego formularza zamówienia.

**4.4** Telefonicznie.

**5.** Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizacje zamówionych Usług.

**6.** Zmiana lub dodanie Usług następuje poprzez zmianę postanowień Umowy w trybie określonym w Umowie.

**7.** Dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia dokumentu Zamówienie na Usługi/Oświadczenie o zmianie warunków Umowy. Dokument ten obejmuje Zamówienie na Usługi wraz z oświadczeniem o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany lub informuje Abonenta o niemożliwości dokonania zmiany. Potwierdzenie lub informację o niemożliwości dokonania zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim Dostawca usług dostarcza drogą pisemną lub elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej bądź za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie przyjęcia Oświadczenia i zmiany warunków Umowy zawiera:

**7.1** Treść zmiany warunków Umowy dokonanej pisemnie, osobiście lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, a w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią, odesłanie do miejsca na stronie internetowej Dostawcy usług, gdzie Abonent może się z nią zapoznać.

**7.2** Informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian. Potwierdzenie przyjęcia Oświadczenia i zmiany warunków Umowy, Dostawca usług dostarcza w formie pisemnej lub drogą elektroniczną jako skan Potwierdzenia.

**7.3** W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu Usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia Aneksu do Umowy.

**8.** Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej Taryfie Telefonii Cyfrowej i/lub Prędkości Internetu, ~~Pakiecie telewizyjnym~~ Pakiecie danych lub Pakiecie składającym się z kilku Usług, następuje najpóźniej od pierwszego dnia kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej Taryfie Telefonii Cyfrowej i/lub Prędkości Internetu jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego. Abonent może złożyć zamówienie na zmianę Taryfy Telefonii Cyfrowej i/lub Prędkości Internetu wielkości Pakietu danych jeden raz w trakcie Okresu Rozliczeniowego.

**9.** Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w sposób określony w §9 zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie Oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia otrzymania Potwierdzenia przyjęcia oświadczenia i zmiany warunków Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie Oświadczenia o odstąpieniu od dokonanej zmiany warunków Umowy przed jego upływem.

**10.** Zamówienie i uruchomienie Usług o wartości niższej niż te wynikające z zawartej Umowy abonenckiej jest możliwe z chwilą jej zakończenia.

**11.** Zmiany usług mogą dokonywać wyłącznie Abonenci nie zalegający z opłatami na rzecz Dostawcy usług.

## §10
## Zmiana i rozwiązanie Umowy

**1.** Zmiana warunków Umowy, z zastrzeżeniem §9 ust. 4-7 i §10 ust. 14, ust. 18 i ust. 26, następuje poprzez zawarcie Aneksu w formie pisemnej.

**2.** Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę lub podmiot spełniający kryteria do zawarcia Umowy abonenckiej, wyłącznie za łączną zgodą Dostawcy Usług.

**3.** Abonent powinien obowiązkowo informować Dostawcę usług o wszelkich zmianach przekazanych bądź wskazanych w Umowie abonenckiej danych osobowych, w szczególności adresu zameldowania i adresu korespondencyjnego.

**4.** Umowa zawarta na czas określony ulega po upływie okresu na jaki została zawarta automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent najpóźniej na 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w BOK listownie, faxem lub drogą elektroniczną pisemne Oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. Niewypowiedziana Umowa abonencka po okresie, na który została zawarta przechodzi w tryb Umowy zawartej na czas nieokreślony.

**5.** Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

**6.** Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Dostawcy usług bądź wysłane przesyłką poleconą lub przekazanie do Dostawcy usług drogą elektroniczną. Abonent podaje w wypowiedzeniu Umowy datę z jaką ma być zakończone świadczenie Usługi przez Dostawcę usług. Dostawca usług, wypowiadając lub rozwiązując Umowę zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zachowuje formę pisemną i podaje przyczynę takiego wypowiedzenia lub rozwiązania. W celu wypowiedzenia Umowy Dostawca usług sugeruje użycie formularza Wypowiedzenie Umowy abonenckiej dostępnego na stronie internetowej Dostawcy usług.

**7.** Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Dostawcy usług bądź Siły wyższej. W takim wypadku Dostawcy usług nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.

**8.** Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rozwiązania z Abonentem Umowy abonenckiej bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za przynajmniej dwa Okresy Rozliczeniowe po uprzednim wezwaniu go do zapłaty z terminem przynajmniej 14 dniowym. W przypadku takiego rozwiązania Umowy, Dostawca usług ma prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartość zaległych opłat oraz wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeśli z zawarciem takiej Umowy wiązało się przyznanie Abonentowi ulgi.

**9.** Dostawca usług może rozwiązać Umowę abonencką z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie wystąpienia następujących okoliczności: cofnięcia lub ograniczenia Dostawcy usług zezwolenia na prowadzenie działalności, zaprzestania prowadzenia działalności przez Dostawcę usług, cofnięcia zgody dla Dostawcy usług na lokalizację Sieci telekomunikacyjnej lub świadczenie Usług telekomunikacyjnych w miejscu zamieszkania Abonenta. W takim wypadku Dostawcy usług nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.

**10.** Dostawca usług może rozwiązać Umowę abonencką z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub ekonomicznych uniemożliwiających lub znacznie ograniczających możliwość świadczenia Usług, bądź zaistnienia Siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług. W takim wypadku Dostawcy usług nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.

**11.** W przypadku ujawnienia okoliczności, o których mowa w ust. 9 i ust. 10, Dostawca usług w pierwszej kolejności poinformuje Abonenta pisemnie lub drogą elektroniczną o podjętych przez Dostawcę usług działaniach zmierzających do przeniesienia wszystkich praw i obowiązków wynikających z użytkowania Sieci telekomunikacyjnej na inny podmiot zainteresowany przejęciem Sieci telekomunikacyjnej, który wyrazi zgodę na wejście w prawa i obowiązki Dostawcy usług wobec Abonentów. Abonent w ciągu 14 dni od powzięcia informacji przekazywanej w trybie określonym w niniejszym Regulaminem, o której mowa w zadaniu poprzednim może wyrazić lub w formie pisemnej wysłanej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru nie wyrazić zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z jego Umowy abonenckiej na inny podmiot niż Dostawca usług. W razie nie wyrażenia zgody lub braku odpowiedzi przez Abonenta w ciągi 14 dni zastosowanie mają postanowienia ust. 9 i ust. 10 w zakresie rozwiązania Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych z Abonentem.

**12.** Dostawca usług może rozwiązać Umowę abonencką w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi lub Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Warunkami promocji, lub postanowieniami Umowy abonenckiej, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania takich naruszeń.

**13.** Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:

**13.1** Opóźnia z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej za co najmniej dwa Okresy Rozliczeniowe lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Regulaminem promocji, Cennikiem, Cennikiem promocji o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia.

**13.2** Używa sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci.

**13.3** Korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

**13.4** Udostępnił Usługi poza Lokal.

**13.5** Używa jakichkolwiek Urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług.

**13.6** Uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii.

**13.7** Utraci Tytuł prawny do Lokalu lub cofnięta bądź odwołana zostanie zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki Tytuł posiada.

**13.8** W inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów prawa.

**13.9** Abonent nie pokrył kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu.

**14.** W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, powoduje obniżenie lub wzrost cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE dotyczącej minimalnej jakości Usług, Dostawca usług doręczy na piśmie Abonentowi Treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Regulaminie promocji i Cennikach, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 15 oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej takiej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian z zastrzeżeniem §17 ust. 10, poprzez złożenie Dostawcy usług Wypowiedzenia i Oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji proponowanej zmiany, Strony za porozumieniem mogą również dokonać zmiany Umowy poprzez modyfikację lub zmianę świadczonych Usług.

**15.** Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

**16.** W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 14, Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze w postaci zwrotu przyznanych ulg jedynie w przypadku zmian skutkujących podwyższeniem cen Usług.

**17.** Przepisu ust. 16 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 14, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności podwyższenia stawki podatku VAT za Usługi, lub usunięcia niedozwolonych postanowień umownych w tym wynikających z decyzji Prezesa UKE.

**18.** W przypadku, nie złożenia przez Abonenta do Dostawcy usług Wypowiedzenia i Oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie, proponowana zmiana warunków Umowy obowiązuje Dostawcę usług i Abonenta od dnia określonego w przekazanej Abonentowi treści proponowanej zmiany warunków Umowy.

**19.** Dostawca usług niezwłocznie informuje na piśmie o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu, siedziby, lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

**20.** Umowa abonencka wygasa z chwilą dostarczenia do Dostawcy usług aktu zgonu Abonenta. Małżonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo mogą wystąpić o zawarcie z danym spadkobiercą Umowy abonenckiej na warunkach identycznych z dotychczasową Umową, o ile nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji Usług, w tym konieczności zmiany miejsca Zakończenia Sieci. W takim wypadku Dostawca usług zobowiązują się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpisze daną Umowę abonencką z nowym Abonentem. Jednocześnie może istnieć tylko jedna Umowa abonencka zawarta na w/w warunkach.

**21.** W przypadku zawarcia przez Dostawcę usług z Abonentem kolejnej Umowy w czasie trwającej już Umowy z tym Abonentem, jeżeli Strony nie postanowiły inaczej Umowa dotychczas trwająca ulega automatycznemu rozwiązaniu z dniem zawarcia kolejnej Umowy. Po zawarciu Umowy, najnowsza umowa zastępuje Umowę zawartą wcześniej, o ile strony nie postanowiły inaczej.

**22.** Dostawca usług dopuszcza rozwiązanie Umowy abonenckiej za obustronnym porozumieniem w sposób automatyczny w przypadku jeżeli Abonent zawrze z Dostawcą usług Umowę abonencką w zakresie korzystania z Usług Telewizja, Internet, Telefon lub usług Pakietowych z abonamentem za cały okres Umowy abonenckiej wyższym bądź równym wysokości abonamentu określonego w Umowie abonenckiej za cały okres na jaki została Umowa zawarta zanim nastąpiło jej rozwiązanie.

**23.** Dostawca usług dopuszcza zawarcie Umowy z Abonentem i zakup przez niego Usług o mniejszej wartości w przypadku zakończenia okresu zobowiązania w Umowie na Warunkach promocyjnych na Usługi o wartości wyższej.

**24.** Abonent ma prawo do wypowiedzenia Usług i Pakietów dodatkowych w ramach Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, bez utraty ulgi.

**25.** Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego Numeru. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę z Dostawcą usług bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Dostawcy usług opłaty w wysokości nieprzekraczającej miesięcznej Opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż miesięczna Opłata abonamentowa za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy.

Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

**26.** Zarówno przy Umowie na czas określony i nieokreślony Dostawca usług może zmienić warunki Umowy jeżeli średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszany przez Główny Urząd Statystyczny, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie - nie



**CONECT Obsługa Klienta:**

**Oferta i sprzedaż usług** **tel. 531 517 705** **Faktury i płatności** **tel. 515 070 181**

**Serwis i pomoc techniczna** **tel. 724 918 886** **E-mail** **bok@conect.net.pl**

**BOK Włoszczowa**
**ul. Sienkiewicza 30**
**29-100 Włoszczowa**

**BOK Pilczyca**
**Pilczyca 3**
**29-120 Kluczewsko**

więcej, niż wynika to ze wskaźnika. Dostawca usług może zmienić opłaty do 6 miesięcy od ogłoszenia wskaźnika. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat Dostawca usług może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat Dostawca usług może je pozostawić bez zmian tylko w przypadku, gdy wcześniej nie skorzysta z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Jeśli Dostawca usług z takiego uprawnienia skorzysta to musi zdecydować o obniżeniu opłat, jeżeli będzie to wynikało z ww. wskaźnika. Obniżka będzie zrealizowana w sposób symetryczny do wcześniejszej podwyżki.

**§11**
**Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji**

**1.** Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
**2.** Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamacje w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
**3.** Reklamacja może być złożona pisemnie, faxem, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Dostawcę usług, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej lub drogą elektroniczną z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację, chyba że w tym terminie zostanie udzielona odpowiedź na reklamację.
**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 lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
**5.** Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
**5.1** Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta.
**5.2** Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług.
**5.3** Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu.
**5.4** Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
**5.5** Przydzielony reklamującemu Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, nadany reklamującemu Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci.
**5.6** Datę złożenia Zlecenia wykonania Instalacji/zawarcia Umowy abonenckiej - w przypadku reklamacji niedotrzymania terminu zawarcia Umowy.
**5.7** Datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
**5.8** Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty.
**5.9** Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
**5.10** Podpis reklamującego Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
**6.** W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w §11 ust. 5 pkt. 5.1-5.10 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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.
**7.** Dostawca usług rozpatrując reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
**7.1** Nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
**7.2** Powołanie podstawy prawnej.
**7.3** Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji.
**7.4** W przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty.
**7.5** W przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu.
**7.6** Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.
**7.7** Podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
**8.** W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
**8.1** Dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.
**8.2** Zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub drogą elektroniczną.
**9.** Jeżeli reklamacja Usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
**10.** Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierowania sporu na drogę postępowania sądowego lub postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
**11.** Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku. W przypadku opłaty uznania reklamacji, Dostawca usług pomniejszy abonament proporcjonalnie do ilości dni, w których dostawa Usług była wstrzymana z winy Dostawcy usług.
**12.** Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze Siły wyższej.
**13.** Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w paragrafie.
**14.** Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.

**§12**
**Windykacja należności**

**1.** Wobec Abonentów zalegających z opłatami w stosunku do terminu płatności określonego w Rachunku, prowadzone są czynności windykacyjne.
**2.** W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki ustawowe w sposób określony w §8 Regulaminu, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.
**3.** Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę, Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta wobec CONECT z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne, a dopiero po ich zaspokojeniu należności odsetkowe.
**4.** W celu polubownego uzyskania spłat należności przez Abonenta, Dostawca usług rozpocznie procedurę Windykacji pozasądowej z Abonentem, obejmującej w szczególności kontakt bezpośredni, listowny, telefoniczny, za pomocą wiadomości SMS, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź iBOK. W czasie procedury windykacji przed sądowej Dostawca usług może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi. W chwili ograniczenia świadczenia Usług na monitorze Abonenta wyświetlane jest Wezwanie w formie komunikatu informujące o nałożeniu ograniczenia w świadczeniu Usług z powodu zaległości w opłacie abonamentu oraz potrzebie niezwłocznego uregulowania należności.
**5.** W ramach Windykacji pozasądowej, Dostawca usług w przypadku stwierdzenia braku wpłaty po ograniczeniu lub zawieszeniu (wstrzymaniu) świadczenia Usług wysyła do Abonenta Wezwanie do dobrowolnego uregulowania należności z określeniem 7 dniowego terminu płatności. Wezwanie wysyłane jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru. Wezwanie zawiera informacje, że niedotrzymanie terminu płatności spowodować może rozwiązanie Umowy z winy Abonenta, co przy rozwiązaniu Umowy jest związane z możliwością żądania przez Dostawcę usług zaległych płatności oraz zwrotu równowartości udzielonej ulgi, proporcjonalnie pomniejszonej za czas od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania z winy Abonenta, jeżeli w ramach Umowy przyznana została Abonentowi ulga.
**6.** W przypadku braku uregulowania należności przez Abonenta po dostarczonym do niego wezwaniu do uiszczenia zaległości w wyznaczonym terminie, Dostawca usług wedle uznania, może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia w trybie natychmiastowym w tym przechodząc do Windykacji sądowej, bądź korzysta z dalszych uprawnień określonych w §12, i wysyła ostateczne wezwanie do zapłaty (tzw. Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty) i określa nieprzekraczalny 7 dniowy termin do zapłaty zaległości wraz z należnymi odsetkami za opóźnienie, pod rygorem rozwiązania Umowy z winy Abonenta i skierowania sprawy do Windykacji sądowej.
**7.** Rozwiązując Umowę bez wypowiedzenia w trybie natychmiastowym z winy Abonenta z powodu braku płatności, po uprzednim Ostatecznym wezwaniu go do uregulowania należności, Dostawca usług wystawi Abonentowi Notę obciążeniową, w której wyliczy: kwotę należnej Dostawcy usług ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, wszelkie należności z tytułu niezapłaconego abonamentu i innych należnych opłat. Nota obciążeniowa z określonym 7 dniowym terminem płatności przesyłana jest Abonentowi listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru wraz z Wezwaniem do zapłaty wszystkich niezapłaconych należności, w tym ulg określonych w Nocie obciążeniowej, a wynikających z Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji i Cennika promocji.
**8.** Na poczet należności przypadających Dostawcy usług zaliczone zostaną także rzeczywiste koszty poniesionych pisemnych wezwań do zapłaty do wysokości limitu określonego w Regulaminie, chyba że zaległość Abonenta powstała wskutek okoliczności jego niedotyczących, a należność zostanie zapłacona przez Abonenta w pierwszym możliwym terminie, mieszczącym się w terminie określonym w skierowanym do Abonenta wezwaniu do zapłaty. Koszt wezwania do zapłaty zostanie określony w Cenniku. Ewentualne okoliczności uzasadniające niedokonanie płatności w terminie, zwalniające jednocześnie Abonenta z konieczności zwrotu opłaty za wezwanie do zapłaty powinny zostać zgłoszone przez Abonenta w reklamacji, w trybie określonym w dziale Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji.
**9.** Na pisemny wniosek Abonenta złożony przed Rozwiązaniem Umowy, Dostawca usług w szczególnych przypadkach może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę Windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.
**10.** Dostawca usług dopuszcza możliwość zawarcia porozumienia o spłacie zaległych zobowiązań z Abonentami, którzy zwrócą się o rozłożenie zaległych płatności na raty w szczególnie uzasadnionych przypadkach z zastrzeżeniem przeprowadzenia procedury dochodzenia procedury zwrotu należności określonej w Regulaminie lub bezpośrednio na drodze sądowej. O każdym rozstrzygnięciu i uznaniu wniosku Abonenta o ratalną spłatę należności decyduje Dostawca usług.
**11.** W przypadku braku możliwości polubownego odzyskania wierzytelności, Dostawca usług podejmie czynności mające na celu wszczęcie postępowania sądowego, którego celem będzie uzyskanie nakazu zapłaty lub wyroku, które po uprawomocnieniu się i nadaniu im klauzuli wykonalności (tytuły wykonawcze), stanowić będą podstawę wszczęcia postępowania egzekucyjnego przeciwko Abonentowi - dłużnikowi.
**12.** Przyznane Dostawcy usług przez sąd koszty procesu, w tym koszty opłat sądowych za wszystkie instancje, ewentualne koszty reprezentacji przez adwokata lub radcę prawnego, oraz ewentualne inne koszty procesu (np. koszty biegłego jeśli został powołany, opłaty skarbowej, opłaty za odpis z KRS), poniesie Abonent - dłużnik jeśli taki obowiązek zostanie na niego nałożony w wyroku lub w nakazie zapłaty. Jeśli po wydaniu i uprawomocnieniu się wyroku/nakazu zapłaty nie nastąpi dobrowolne uregulowanie należności przez Abonenta sprawa zostanie skierowana do postępowania egzekucyjnego, co może spowodować nałożenie na Abonenta przez organy egzekucyjne obowiązku zwrotu dodatkowych kosztów, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
**13.** W przedsądowym postępowaniu windykacyjnym koszty wysyłki wszystkich wezwań do zapłaty oraz Rozwiązania Umowy do wysokości łącznej 100 zł ponosi Abonent.

**§13**
**Dane dotyczące funkcjonalności i jakości świadczonych Usług**

**1.** Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w obszarze właściwej miejscowo strefy numeracyjnej – do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
**2.** Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie do celów realizacji Usług i obowiązków nałożonych na Dostawcę usług przez prawo w zakresie przewidzianym w przepisach Ustawy prawo telekomunikacyjne.
**3.** W ramach połączeń do numerów alarmowych dostępne są połączenia tylko do właściwych terytorialnie służb zgodnie z obowiązującą strefą numeracyjną.
**4.** Dostawca usług zastrzega możliwość wystąpienia ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą powstać na skutek:
**4.1** Okresowej konserwacji systemu telekomunikacyjnego realizującego Usługi głosowe przy zachowaniu współczynnika rocznej dostępności Usługi nie mniejszym niż 99,9%.
**4.2** Okresowej konserwacji systemu dostępu do portalu abonenckiego iBOK przy zachowaniu współczynnika rocznej dostępności Usługi nie mniejszym niż 99,9%.
**4.3** Ograniczenia połączeń wychodzących od Abonenta po przekroczeniu miesięcznego limitu naliczonego kosztu połączeń wychodzących. Przy zakładaniu konta abonenckiego nie jest tworzony domyślny limit dla połączeń wychodzących. Kwota limitu może zostać na wniosek Abonenta utworzona i dowolnie zmieniana.
**4.4** W ramach standardowej Usługi głosowej realizowanej w ramach jednego konta abonenckiego realizować można równocześnie jedno połączenie przychodzące lub jedno połączenie wychodzące.
**4.5** Ograniczenia połączeń wychodzących od Abonenta na wybrane rodzaje numerów obejmujące np. połączenia na numery o podwyższonej opłacie, połączenia międzynarodowe, itp. Ograniczenia te mogą zostać na wniosek Abonenta zmienione.
**4.6** Ograniczenia lub zawieszenia (wstrzymania) świadczenia całości lub części Usług.
**4.7** Nieprawidłowego działania urządzenia końcowego Abonenta.
**4.8** Uszkodzenia infrastruktury telekomunikacyjnej.
**5.** Dostawca usług monitoruje jakość łączy oraz ich obciążenie w sposób stały, w sposób nie powodujący obniżenia jakości świadczonych Usług.
**6.** W sytuacji wykrycia naruszenia bezpieczeństwa systemu telefonicznego Dostawcy usług, integralności jego Sieci teleinformatycznej i/lub bezpieczeństwa Abonentów lub jakości świadczonych Usług, Dostawca Usługi głosowej zastrzega sobie prawo do skutecznego przeciwdziałania w/w zagrożeniom stosownie do charakteru naruszenia. Przeciwdziałanie to może obejmować wszystkie zgodne z prawem działania służące jak najszybszemu wyeliminowaniu powstałych zagrożeń oraz/lub ich skutków, począwszy od przesłania informacji o zagrożeniu lub wezwania do określonego zachowania aż do odłączenia urządzeń i łączy powodujących zagrożenie włącznie. W przypadku wykrycia źródeł zagrożenia poza swoją infrastrukturą Dostawca usług w miarę możliwości informuje o swoich działaniach podmioty, od których pochodzi zagrożenie i wnioskuje o jego usunięcie oraz zastrzega sobie prawo do utrzymania aktywnego przeciwdziałania zagrożeniom do czasu jego ustania. Niezastosowanie się do wezwania związanego z naruszeniem uprawnia Dostawcę usług do wstrzymania świadczenia danej Usługi, której dotyczy naruszenie.
**7.** Operator świadczy Usługi mobilne z zachowaniem następujących parametrów jakości:
**7.1** Prędkość transmisji danych w obu kierunkach Usługa Internetu Mobilnego, wyrażona w Mbps: Prędkość szacunkowa maksymalna pobierania 150 Mbps i wysyłania 50 Mbps - to jest prędkość możliwa do osiągnięcia w różnych lokalizacjach, w rzeczywistych optymalnych warunkach użytkowania, przy sprzyjających okolicznościach, w szczególności braku ruchu pochodzącego od innych użytkowników.
**7.2** W przypadku gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia pakietów i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (downlink/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.
**8.** Informacje o Usłudze Internetu Mobilnego.
**8.1** Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:
**8.1.1** 16–32 kbps zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e–mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
**8.1.2** 1–2 Mbps pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
**8.1.3** 5–8 Mbps umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).
**8.2** Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps, albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps, albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Powyższe wskazane Informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
**8.3** Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu, takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług, w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
**8.4** Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych w przypadku Usługi Internetu Mobilnego wpływają m.in.: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall). Wskazane czynniki skutkować mogą spadkiem prędkości i pogorszeniem jakości Usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VoIP pojawianie się opóźnień w grach sieciowych.
**8.5** Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w pkt. 8 powyżej wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Operatora. W wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.
**8.6** Minimalna oferowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU–T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej:
**8.7** 1 zły; 2 słaby; 3 akceptowalny; 4 dobry; 5 doskonały.

**§14**
**Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi**

**1.** Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług na zasadach ogólnych określonych we właściwych przepisach, w szczególności Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu Cywilnego z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu oraz Umowy abonenckiej.
**2.** Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego konsumentem. Odpowiedzialność Dostawcy usług wobec Abonenta nie będącego konsumentem jest ograniczona do sumy stanowiącej dwukrotność należności zapłaconych przez tego Abonenta Dostawcy usług za trzy ostatnie pełne Okresy Rozliczeniowe poprzedzające szkodę.
**3.** Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
**3.1** Niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu.
**3.2** Płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu.
**3.3** Nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu czy Urządzeń Abonenta, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę.
**3.4** Informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu.


**CONECT Obsługa Klienta:**
**Oferta i sprzedaż usług** **tel. 531 517 705** **Faktury i płatności** **tel. 515 070 181**
**Serwis i pomoc techniczna** **tel. 724 918 886** **E-mail** **bok@conect.net.pl**
**BOK Włoszczowa**
**ul. Sienkiewicza 30**
**29-100 Włoszczowa**
**BOK Pilczyca**
**Pilczyca 3**
**29-120 Kluczewsko**

**3.5** Jakiekolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
**4.** Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z wady Sieci, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty 1/15 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, za daną Usługę, której dotyczy przerwa, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Bonifikata nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
**5.** Niezależnie od odszkodowania w przypadku, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi głosowej w ramach Telefonii Cyfrowej, płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
**6.** W sytuacjach określonych w ust. 4-5, Abonent ma prawo do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
**7.** W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi Abonentowi przysługuje bonifikata w wysokości proporcjonalnej do wartości zmniejszenia poziomu (pogorszenia) danej Usługi oraz ilości dni, w których poziom jakości był zmniejszony. W takim przypadku bonifikata będzie obliczana, jako iloczyn według następującego wzoru: 1/30 x ilość dni x wartość zmniejszenia poziomu (np. 50%).
**8.** Do czasu, za który Abonentowi naliczana jest bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii lub poprawa poziomu, jakości świadczonej Usługi nie były możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
**9.** Bonifikata jest naliczana na wniosek Abonenta złożony w trybie reklamacji zgodnie z §11.
**10.** Rozliczenie bonifikaty następuje w pierwszej kolejności poprzez potrącenie jej równowartości z należności za Usługi świadczone przez Dostawcę usług w najbliższym Okresie Rozliczeniowym. W przypadku braku możliwości dokonania rozliczenia w sposób opisany w zdaniu poprzednim, bonifikata jest wypłacana w gotówce lub bezgotówkowo Abonentowi stosownie do jego wniosku.
**11.** Dostawca usług zastrzega, że z przyczyn technicznych, w celu zapewnienia należytego świadczenie Usług wymagane jest okresowe wykonywanie prac konserwacyjno-modernizacyjnych Sieci i Sprzętu, co może skutkować krótkotrwałymi, przerwami w korzystaniu z Usług. Prace te prowadzone będą w porze nocnej, w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla Abonentów. Czas trwania przerw w świadczeniu Usług spowodowanych pracami konserwacyjno-modernizacyjnymi nieprzekraczający łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym nie uprawnia Abonenta do naliczenia bonifikaty. O planowanych pracach konserwacyjno-modernizacyjnych Dostawca usług będzie informował na swojej stronie internetowej z 7 dniowym wyprzedzeniem.

## §15
## Zasady umieszczenia danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku Umowy dotyczącej świadczenia Usług głosowych

**1.** Dostawca usług może udostępniać spis abonentów Usług głosowych oraz świadczyć Usługę biura informacji o numerach telefonicznych Abonentów, a także może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym Usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, a także przekazanie danych takiego Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym Usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca usług udostępnia oświadczenie Abonenta w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w we wzorze Umowy abonenckiej. Wyrażenie zgody w przedmiocie sprawy zależy od woli Abonenta.
**2.** Dane osobowe posiadane przez Dostawcę usług zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów, zwanym dalej "spisem", wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem Dostawcy usług są ograniczone do:
**2.1** Numeru telefonu Abonenta lub Numeru Identyfikacyjnego Abonenta.
**2.2** Nazwiska i imion Abonenta.
**2.3** Nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się Zakończenie Sieci, udostępnione Abonentowi. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w pkt. 2.1-2.3 wymaga zgody Abonenta.
**3.** Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.
**4.** Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. Udostępnianie w spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących Abonentów innych niż wymienieni w zdaniu poprzednim nie może naruszać słusznych interesów tych podmiotów.
**5.** Dostawca usług zabezpiecza spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem.
**6.** Dostawca usług informuje Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia Usługi informacji o numerach telefonicznych.

## §16
## Sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych

**1.** Abonenci są informowani o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami oraz sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie Instrukcji Bezpieczeństwa użytkowania łącza światłowodowego FTTH na stronie internetowej Dostawcy usług oraz w formie komunikatów wyświetlanych na stronie internetowej Dostawcy usług lub przesyłanych Abonentom za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności pocztą elektroniczną. Instrukcja Bezpieczeństwa użytkowania łącza światłowodowego FTTH jest przekazywana Abonentowi przy zawieraniu Umowy.
**2.** Dostawca usług zaleca stosowanie filtra przeciwprzepięciowego w instalacji zasilającej Sprzęt i Urządzenia Abonenta, utrzymanie w sprawności systemów operacyjnych w szczególności poprzez bieżące instalowanie uaktualnień, a także stałe stosowanie programów antywirusowych z aktualną bazą wirusów.

## §17
## Wszelkie opłaty należne w momencie zawieszania i rozwiązania Umowy, w tym warunki zwrotu Sprzętu ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić

**1.** Ponowna Aktywacja Usług (wznowienie świadczenia Usług), ograniczonych lub zawieszonych na podstawie §7 następuje po ustaniu przyczyn ograniczenia lub zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.
**2.** W przypadku zawieszenia Usług od Abonenta nie jest pobierana Opłata abonamentowa. W przypadku ograniczenia Usług od Abonenta jest pobierana Opłata abonamentowa.
**3.** W przypadku rozwiązania Umowy abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu udostępnionego mu Sprzętu Dostawcy usług, wyszczególnionego w Protokole zwrotu Sprzętu oraz demontażu Przyłącza, Instalacji oraz wyłączenia Usług z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia Umowy w inny sposób.
**4.** W przypadku braku zwrotu Sprzętu opisanego w §17 ust. 4, Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu pomimo wezwania jak również zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług, na wniosek Abonenta, za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z lokalu Abonenta samodzielnie lub poprzez upoważnionego przedstawiciela. Abonent może osobiście dokonać zwrotu Sprzętu w siedzibie Dostawcy usług lub w BOK.
**5.** Upoważniony przez Dostawcę usług podmiot lub Dostawca usług poświadcza odbiór oraz kompletność (lub braki) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu zwrotu Sprzętu oraz demontażu Przyłącza, Instalacji oraz wyłączenia Usług do Dostawcy usług.
**6.** Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).
**7.** W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu Sprzętu, braku zwrotu Sprzętu, zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu przekraczającym normalne zużycie zgodne z prawidłową eksploatacją, Dostawca usług jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej stąd szkody. W przypadku braku zwrotu Sprzętu, Dostawca usług może obciążyć Abonenta za niezwrócony Sprzęt w wysokość opłaty określonej w Cenniku.
**8.** Zapłata kary umownej za niezwrócenie Sprzętu nie powoduje przejścia własności Urządzeń na Abonenta.
**9.** Po rozwiązaniu Umowy, upoważniony przez Dostawcę usług podmiot, lub Dostawca usług podejmą przynajmniej dwie próby kontaktu z Abonentem, w odstępie 7 dni, w celu odebrania Sprzętu. W przypadku odmowy zwrotu Sprzętu przez Abonenta lub niemożności odebrania Sprzętu pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem, postanowienia ust. 7 stosuje się odpowiednio.
**10.** W przypadku, w którym zawarcie Umowy abonenckiej, związane jest z ulgą przyznaną Abonentowi, Dostawcy usług przysługuje roszczenie w postaci kary umownej, którą Dostawca usług naliczy do zapłaty Abonentowi z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, lub jednostronnego rozwiązania Umowy przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta. Wysokość kary umownej określa Umowa abonencka oraz Cennik lub Cennik promocji przy czym maksymalna wysokość kary nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Kara umowna, o której mowa w niniejszym podpunkcie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Wysokość udzielonej ulgi na Usługi jest w Cenniku lub Cenniku promocji wyrażona kwotowo w ujęciu miesięcznym. Wysokość udzielonej ulgi na Instalację jest w Cenniku wyrażana kwotowo jako wartość całkowita oraz w Umowie jako wartość całkowita i miesięczna. Wartość całkowita ulgi na Usługi w ramach zawartej Umowy stanowi iloczyn liczby miesięcy trwania Umowy oraz wartości ulgi miesięcznej na daną Usługę i w Umowie jest wyrażona kwotowo jako wartość całkowita ulgi w ramach kontraktu oraz jako miesięczna wartość ulgi. Wartość całkowita ulgi na Instalację w ramach zawartej Umowy stanowi całkowita kwota ulgi instalacyjnej określona w Cenniku dla danego całego okresu trwania Umowy. Na łączną kwotę ulgi składa się suma dwóch ulg: całkowitej ulgi na Usługi w okresie trwania Umowy naliczonej łącznie dla wszystkich miesięcy trwania Umowy i całkowitej ulgi na Instalację.

## §18
## Ochrona danych osobowych

**1.** Dostawca usług – CONECT Marcin Barszcz jest Administratorem danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), na zasadach opisanych w w/w rozporządzeniu oraz w dokumencie regulującym sposób przetwarzania danych osobowych zgodnie z RODO, przez CONECT Marcin Barszcz, dostępnym na stronie www.conect.net.pl w zakładce „O Nas/RODO".
**2.** Dane osobowe są przetwarzane przez Dostawcę usług oraz podmioty z nim współpracujące w celu: zawarcia i wykonania Umowy abonenckiej oraz marketingu bezpośredniego. Dane te mogą służyć do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania. Zgodę na przetwarzanie danych osobowych Zamawiający może wyrazić Dostawcy usług ustnie i następnie potwierdzić ją w sposób pisemny. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych ma charakter jednoznaczny, konkretny, odrębny oraz uprzedni w stosunku do rozpoczęcia przetwarzania danych.
**3.** Dane osobowe mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – w razie potrzeby instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.
**4.** Dostawca usług zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tzn. umożliwia Abonentowi: dostęp do jego własnych danych osobowych (informację o danych, kopię danych); sprostowanie danych; usunięcie danych (przetwarzanych bezpodstawnie, realizacja prawa do bycia zapomnianym); ograniczenie przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych – stosownie do złożonego wniosku); przeniesienie danych do innego administratora danych; wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym czasie.
**5.** Dostawca usług zapewnia realizację prawa sprzeciwu i wycofania zgody wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub interesu publicznego.
**6.** Pomimo wycofania zgody, Dostawca usług będzie miał prawo dysponować danymi Abonenta do celów obsługi Abonenta wynikających z zawartej Umowy abonenckiej i świadczenia mu na tej podstawie Usług telekomunikacyjnych oraz dla potrzeb kontrolno-windykacyjnych w tym archiwistycznych.
**7.** Wycofanie zgody na przetwarzanie danych lub dyspozycja usunięcia danych osobowych w przypadku Abonentów będących podmiotami gospodarczymi lub instytucjami może obejmować tylko i wyłącznie dane pozyskane w toku współpracy i takie, które mogłyby umożliwić identyfikację osoby fizycznej w tym: imiona, nazwiska, nr pesel, nr telefonów, adresy e-mail, konta bankowe. Dane, które przyporządkować można tylko do przedsiębiorcy wymienione bezpośrednio w dokumentach rejestrowych tych firm lub instytucji, które mają status rejestrów publicznych, takie jak nazwy firm lub adresy ich siedzib nie podlegają ochronie.
**8.** Dostawca usług zapewnia realizację prawa wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego.
**9.** Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient lub Abonent powinien kierować na adres Dostawcy usług: CONECT Marcin Barszcz, Pilczyca 3, 29-120 Kluczewsko, z dopiskiem „Dane Osobowe".

## §19
## Postanowienia końcowe

**1.** Usługi dostępu do sieci Internet i Telefonii Cyfrowej, będą świadczone w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, Warunkach promocji oraz zgodnie z obowiązującymi Cennikami.
**2.** W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian pod rygorem skuteczności dostarczenia przesyłek w przypadku braku powiadomienia o zmianie adresu.
**3.** Do kontaktów z Dostawcą usług i wykonania postanowień Regulaminu oraz Umowy, Abonenci mogą korzystać z udostępnionych na stronie www.conect.net.pl wzorów Dokumentów do obsługi Abonentów.
**4.** Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
**5.** We wszystkich sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie postanowienia właściwych Regulaminów promocji Dostawcy usług CONECT, Cenników Usług w promocji, przepisy Ustawy prawo telekomunikacyjne, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne przepisy.
**6.** Wszelkie spory, które wystąpią między Abonentem a Dostawcą usług będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na podstawie postanowień Regulaminu świadczenia Usług telekomunikacyjnych oraz właściwych Regulaminów w promocji. W przypadku braku możliwości rozstrzygnięcia sporu na drodze Regulaminowej, Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporu będzie Sąd właściwy dla siedziby Dostawcy usług.
**7.** Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2022 roku.


**CONECT Obsługa Klienta:**
**Oferta i sprzedaż usług** **tel. 531 517 705** **Faktury i płatności** **tel. 515 070 181**
**Serwis i pomoc techniczna** **tel. 724 918 886** **E-mail** **bok@conect.net.pl**
**BOK Włoszczowa**
**ul. Sienkiewicza 30**
**29-100 Włoszczowa**
**BOK Pilczyca**
**Pilczyca 3**
**29-120 Kluczewsko**