

## Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez FAITH-NET Robert Wróbel, Stanisław Sutkowski sp. j.

### I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych zwany dalej „Regulaminem” określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez firmę FAITH-NET Robert Wróbel, Stanisław Sutkowski sp. j. z siedzibą w Tarnowie.

2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
- 2.1 **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, bądź jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, którą wiąże z Operatorem pisemna umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- 2.2 **Awaria** - brak lub pogorszenie odbioru zakłócające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora lub spowodowane przez Siły Wyższe.
- 2.3 **Cennik** - wykaz usług telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania dołączony do Umowy. Dostępny także na stronie internetowej Operatora (<http://www.faith.pl>) oraz w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Bema 4-8 w Tarnowie.
- 2.4 **Hasło** - poufny ciąg znaków alfanumerycznych, pierwotny lub wtórny, umożliwiający autoryzację Abonenta w Panelu Abonenta, dostępny wyłącznie dla Abonenta i Operatora oraz ewentualnie podmiotów działających na zlecenie Operatora w procesie świadczenia usługi.
- 2.5 **Instalacja** - czynności techniczne polegające na wykonaniu Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta. Instalacja podlega jednorazowej, bezwrotnej opłacie na podstawie Umowy oraz Cennika.
- 2.6 **Aktywacja** - czynności polegające na uruchomieniu usługi telekomunikacyjnej w lokalu Abonenta, u którego zostało zainstalowane Zakończenie Sieci.
- 2.7 **Login** - jawny ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji w Panelu Abonenta, uzyskany przez Abonenta podczas podpisywania Umowy.
- 2.8 **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający i kończący się we wskazanych przez Operatora w rachunku dniach miesiący kalendarzowych.
- 2.9 **Operator** - Spółka działająca pod nazwą: FAITH-NET Robert Wróbel, Stanisław Sutkowski sp. j. z siedzibą w Tarnowie przy ul. Bema 4-8, będąca dostawcą usług (w tym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych) oraz operatorem w rozumieniu przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji.
- 2.10 **Panel Abonenta** - aplikacja umożliwiająca Abonentowi za pomocą przeglądarki internetowej samodzielnie dokonywanie zmian na swoim koncie abonenckim.
- 2.11 **Programy** - programy radiowe lub telewizyjne.
- 2.12 **Rachunek** - dokument, na podstawie znajomości którego Abonent uiszcza opłaty za usługi telekomunikacyjne lub inne.
- 2.13 **Sieć Operatora** - zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do realizacji Usługi.
- 2.14 **Siła Wyższa** - zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej, działanie osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
- 2.15 **Umowa** - umowa zawarta z Abonentem na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się świadczyć usługi objęte Umową, a Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności za te usługi.
- 2.16 **Urządzenie Końcowe** - urządzenie będące własnością Operatora, w szczególności: karta sieciowa, ruter, punkt dostępowy, adapter, dekodery lub inne urządzenia dopuszczone do eksploatacji w Sieci Operatora umożliwiające korzystanie z usług Operatora.
- 2.17 **Usługa Internetowa** - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci Operatora.

- 2.18 **Usługa Telefoniczna** - usługa polegająca na ustanawianiu połączeń głosowych pozwalających na dwukierunkową łączność za pomocą sieci telekomunikacyjnej.
- 2.19 **Usługa Telewizyjna** - usługa polegająca na dostarczeniu sygnału Programów.
- 2.20 **Zakończenie Sieci** - końcowa część Sieci Operatora w lokalu Abonenta umożliwiająca podłączenie Urządzeń Końcowych i korzystanie z usług Operatora.
- 2.21 **Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Operatorem.

### §2

- Regulamin stanowi integralną część Umowy.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin promocji”).
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### §3

- Operator oferuje Abonentowi świadczenie usług:
  - internetowych, poprzez łącza o przepustowości określonej w Umowie,
  - telefonicznych,
  - telewizyjnych, czyli dostarczeniu sygnału Programów.
- Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci Operatora i w zakresie istniejących możliwości techniczno-organizacyjnych.

## II. Zawarcie Umowy

### §4

- Zamawiający składa u Operatora usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy. Operator usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo na stronie internetowej Operatora usług.
- Świadczenie Abonentowi usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy Umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wnioski o zawarcie Umowy w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
- Operator może uzależniać zawarcie Umowy z Zamawiającym od:
  - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy,
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych,
  - istniejących warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi na rzecz Zamawiającego.
- Ponadto Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy jeżeli:
  - Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - Zamawiający lub inna osoba korzystająca z usług w lokalu zalega z opłatami na rzecz Operatora,
  - w zakresie Usługi Telewizyjnej - lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób.

### §5

- W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
- Przepisu ust. 1 nie stosuje się do właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą prawną.
- Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do lokalu, do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

### §6

- Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
  - w Biurze Obsługi Klienta,

- poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług,
- za pomocą środków porozumiewania się na odległość.

- Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić, składając Operatorowi usług pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić zainstalowane Urządzenia Końcowe w terminie 7 dni od zaprzestania świadczenia usługi oraz zapłacić za korzystanie z Usług Telefonicznych, świadczonych przez Operatora do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

### §7

- W przypadkach, dla których Operator nie będzie wymagał zachowania formy pisemnej, Abonent może dokonać zmiany warunków Umowy zawartej w formie pisemnej, tj. zakresu świadczonej usługi, w tym zmiany planu taryfowego, okresu na jaki została zawarta Umowa i inne, przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, a w szczególności telefonicznie po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub poprzez Panel Abonenta z zastosowaniem nadanego Abonentowi Loginu i Hasła.
- Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy dokonanej w trybie wskazanym w ust.1 oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian w formie pisemnej w terminie do 30 dni od dnia zlecenia zmiany. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usługi zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
- W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi 3 miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak po rozpoczęciu biegu tego terminu Abonent otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

### §8

Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o Ochronie Danych Osobowych oraz ustawą Prawo Telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

## III. Instalacja i uruchomienie

### §9

- Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora, wykonującemu Instalację. Nieudostępnienie lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji.
- Przygotowanie lokalu oraz miejsca dokonania Instalacji należy do Abonenta.

### §10

- Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci.
- Do Sieci Operatora mogą być przyłączone jedynie Urządzenia Końcowe, które zostały zaakceptowane przez Operatora lub są jego własnością.
- Urządzenia Końcowe na czas trwania Umowy są używane na warunkach określonych w Umowie oraz Protokole Zdawczo-Odbiorczym. Urządzenia Końcowe będące własnością Operatora po zakończeniu Umowy winne być zwrócone Operatorowi w stanie nie pogorszonej niż stan stwierdzony podczas ich instalacji i zapisany w Protokole Zdawczo-Odbiorczym. Wartość Urządzeń Końcowych określona jest w Protokole Zdawczo-Odbiorczym.
- Zasilanie prądem Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

## IV. Opłaty

### §11

- Za instalację Zakończenia Sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej

w Cenniku. Opłata instalacyjna obejmuje konfigurację Urządzeń Końcowych, potrzebnych do realizacji Umowy.

2. Za Aktywację usługi telekomunikacyjnej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

#### §12

1. Abonament za korzystanie z usług Operatora opłacany jest za każdy miesiąc z góry, w terminie do 10-go dnia każdego miesiąca, przelewem na konto bankowe lub w kasie Operatora na podstawie faktury VAT.
2. Wniesienie opłaty abonamentowej niezależnie Abonenta od zmian stawek, tzn. że ewentualne podwyżki lub obniżki nie dotyczą Abonenta do końca trwania opłaconego okresu abonamentowego.
3. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa była świadczona.

#### §13

1. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta.
2. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych usług.
3. Operator jest obowiązany do podania do publicznej wiadomości i powiadomienia na piśmie Abonenta o zmianie w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian w życie.
4. Abonent nie później niż przed datą wprowadzenia zmian w Cenniku może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika.
5. Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

#### §14

1. Opłata abonamentowa obejmuje:
  - 1.1. stały dostęp do Sieci Operatora,
  - 1.2. obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz nieuzasadnionych wezwań.
2. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - 2.1. usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Końcowego Operatora,
  - 2.2. konserwację, naprawę lub wymianę Urządzenia Końcowego Operatora,
  - 2.3. usuwanie awarii Usługi Internetowej, Usługi Telefonycznej, Usługi Telewizyjnej.
3. Szczegółowy skład opłat z ust. 1 jest uzależniony od wybranej usługi oraz opcji usługi i znajduje się w Cenniku.

#### §15

1. Abonent może zawiesić świadczenie Usługi Internetowej, zawiadamiając o tym Operatora z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego, z góry określając datę wznowienia świadczenia Usługi. Abonent zobowiązany będzie w tym okresie do dokonywania miesięcznych opłat abonamentowych za każdy rozpoczęty Okres Rozliczeniowy w wysokości określonej w Cenniku.
2. Zawieszenie realizacji Usługi zgodnie z ust. 1 nie obejmuje Usługi Internetowej świadczonej na podstawie Umowy zawartej na warunkach promocyjnych.
3. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia Usługi Internetowej nie pobiera się opłaty dodatkowej.

### V. Usuwanie usterek związanych z dostępem do Sieci Operatora.

#### §16

Operator zobowiązuje się do utrzymania w ciągłej sprawności urządzeń funkcjonujących w Sieci Operatora.

#### §17

Awarie spowodowane wadliwym wykonaniem instalacji oraz inne nie wynikające z winy Abonenta będą usunięte na koszt Operatora. W pozostałych przypadkach koszty pokrywa Abonent.

#### §18

Obsługa techniczna sprzętu komputerowego Abonenta i oprogramowania niezbędnego do pracy w Sieci Operatora może być dokonywana odpłatnie przez serwis Operatora. Odpłatność za te usługi będzie ustalona na podstawie aktualnego Cennika, obowiązującego w serwisie Operatora. Udzielane usługi objęte są gwarancją.

#### §19

Operator nie odpowiada za pogorszoną jakość lub brak odbioru spowodowane złym stanem urządzeń odbiorczych Abonenta.

#### §20

Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o występujących nieprawidłowościach w działaniu i awariach Sieci Operatora.

#### §21

1. W przypadku nieuzasadnionych zgłoszeń Awarii, koszt dojazdu do Abonenta ponosi Abonent.
2. Operator zobowiązuje się do usunięcia Awarii, w czasie gotowości służb technicznych, w terminie 48 godzin od momentu, w którym Operator wykryje Awarię lub Awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie.

#### §22

1. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy:
  - 1.1. od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi,
  - 1.2. od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
  - 1.3. od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu usługi.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 pozostawia się bez rozpoznania, o czym komórka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 3.1. imię i nazwisko, firmę albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - 3.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - 3.4. przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
  - 3.5. datę zawarcia Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej opóźnienia określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - 3.6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
  - 3.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, o którym mowa w pkt. 3.6,
  - 3.8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Operatora.
5. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie, lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Operatora w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta Operatora, pracownik Operatora lub osoba upoważniona przez Operatora, przyjmującą reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numerem telefonu komórki Operatora usług rozpatrującej reklamację.
8. Ust. 7 nie ma zastosowania jeżeli Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w ust. 3, z wyjątkiem pkt. 3.5, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od otrzymania wezwania.
10. W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż niezuzupełnienie reklamacji w 7 dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
11. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.
12. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta wyliczone kwoty zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczone na poczet przyszłych należności.
13. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 14.1. nazwę komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,
  - 14.2. powołanie podstawy prawnej,
  - 14.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 14.4. w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonamentowych lub kar umownych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
  - 14.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego,
  - 14.6. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

#### §23

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Telefonicznej trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie Usługi Telefonicznej.
2. Za okres przerwy w świadczeniu usługi innej niż Usługa Telefoniczna wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 24 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje dodatkowo odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.

### VI. Prawa i obowiązki Operatora i Abonenta. Gwarancje i odpowiedzialność Operatora względem Abonenta.

#### §24

1. Operator gwarantuje, że usługi świadczone Abonentowi odpowiadać będą zapewnieniem zawartym w Umowie, której integralną część stanowi niniejszy Regulamin.
2. Operator świadczy usługi nieprzerwanie, z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania Sieci Operatora.
3. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, tj. z konserwacją, naprawami oraz testowaniem sprzętu informatycznego.
4. Operator gwarantuje, że długość przerw technicznych nie będzie większa niż 10% całkowitego czasu pracy łącza w danym Okresie Rozliczeniowym.

#### §25

Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu strat lub za wadliwe funkcjonowanie systemu spowodowane Siłami Wyższymi, przyczynami leżącymi poza jego zasięgiem, w szczególności za awarie łącza teleinformatycznych krajowych i międzynarodowych oraz urządzeń do nich przyłączonych, których Operator nie jest właścicielem i za które nie ponosi odpowiedzialności.

#### §26

Operator nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych przez swoją Sieć. W związku z powyższym Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu Sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.

#### §27

Dane osobowe Abonenta, w których posiadanie wszedł Operator w następstwie podpisania Umowy, traktowane są jako poufne.

#### §28

Abonent ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Faktury VAT za Usługę.

#### §29

1. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia lokalu w celu umożliwienia pracownikom Operatora kontroli parametrów technicznych sygnału lub instalacji w lokalu, w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci.
2. W razie zniszczenia lub uszkodzenia Zakończenia Sieci, Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Zakończenia Sieci.
3. Abonent nie jest uprawniony do samodzielnego i bez wiedzy Operatora dokonywania zmian i przeróbek w Zakończeniu Sieci.

#### §30

Abonent zobowiązany jest do terminowego płacenia abonamentu. Za opóźnienie w zapłacie abonamentu Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.

#### §31

W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta, a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.

#### §32

Abonent jest obowiązany do natychmiastowego poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie danych związanych z Umową, a w szczególności:

1. adresu korespondencyjnego, zamieszkania lub siedziby oraz miejsca korzystania z usługi,
2. wszczęciu wobec niego postępowania upadłościowego lub naprawczego.

#### §33

Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci Operatora.

#### §34

1. Abonent zobowiązany jest do ochrony i nieudostępniania swojego Hasła osobom trzecim.
2. Operator nie odpowiada za straty Abonenta wynikające z utraty poufności Hasła.

### VII Zmiana Regulaminu. Zawieszenie usług.

#### Wygaśnięcie, przedłużenie, rozwiązanie Umowy.

#### §35

1. Operator powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu.
3. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonentem przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa w ust. 2 przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi.
5. Zapisu ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

#### §36

W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmiany Cennika w trybie, o którym mowa w §13 ust.4, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w §35 ust.2, Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy lub Regulaminu.

#### §37

1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu co najmniej jednemu Okresowi Rozliczeniowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zostało złożone oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.
2. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

#### §38

Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora Abonent był pozbawiony dostępu do Sieci Operatora przez okres 30 dni w sposób ciągły. Oświadczenie Abonenta wymaga formy pisemnej.

#### §39

1. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest:
  - 1.1 niezwłocznie zaprzestać korzystania z usług i Urządzeń Końcowych,
  - 1.2 zwrócić Urządzenia Końcowe w Biurze Obsługi Klienta nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
2. Na życzenie Abonenta, Operator może zdemontować i odebrać Urządzenia Końcowe z lokalu Abonenta. Abonent winien zgłosić taką wolę nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy w Biurze Obsługi Klienta.
3. Operator dołoży wszelkich starań do dokonania czynności opisanych w pkt. 2 w terminie 14 dni od daty zgłoszenia, chyba że Abonent uniemożliwi takich czynności w powyższym terminie. W przypadku odmowy zwrócenia lub uniemożliwienia deinstalacji Urządzeń Końcowych przez Abonenta w wyznaczonym terminie, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta karą umowną, równą odtworzonej wartości Urządzenia Końcowego w dniu

rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Wartość Urządzeń Końcowych określona jest w Protokole Zdawczo-Odbiorczym.

#### §40

1. Operator ma prawo do ograniczenia (zmniejszenia szybkości transmisji danych w kierunku do komputera Abonenta do 32kb/s) lub zawieszenia świadczenia Usługi Internetowej, jeżeli Abonent narusza postanowienia §48 ust. 1,2 oraz 2.1-2.6 lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę Internetową, przez okres dłuższy niż jeden Okres Rozliczeniowy. Powyższe nie narusza prawa Operatora do rozwiązania umowy na podstawie §43 ust. 1-2.
2. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem Usługi Internetowej Operator wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi Internetowej.
3. Ograniczenie lub zawieszenie Usługi Internetowej trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej ich podstawą.
4. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi Internetowej, Operator pobiera opłaty abonamentowe określone w §11.
5. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi Internetowej, Operator nie pobiera opłat abonamentowych określonych w §11.
6. Wznowienie świadczenia Usługi Internetowej przez Operatora, po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w ust. 1, lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.

#### §41

Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia usługi przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz usługi, chyba że usługa została zawieszona w trybie o którym mowa w §15.

#### §42

Abonentowi, któremu Operator ograniczył świadczenie usług dostępu do Sieci Operatora przywraca się jej pełny wymiar w momencie spłaty całości należności wobec Operatora.

#### §43

Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta i odłączenia go od Sieci Operatora, jeżeli:

1. Abonent zalega z opłatą abonamentu za więcej niż 2 Okresy Rozliczeniowe,
2. Abonent udostępnił sygnał osobie trzeciej, podłączy kolejne stanowisko komputerowe do Zakonczenia Sieci, którego niniejsza Umowa dotyczy. W tym przypadku Operator może się domagać odszkodowania w wysokości abonamentu za okres korzystania z Zakonczenia Sieci przez osobę trzecią wraz z ustawowymi odsetkami. Oświadczenie Operatora wymaga formy pisemnej.

### VIII. Usługa Internetowa

#### §44

1. **Adres IP** – to unikalny 32 lub 128 bitowy adres używany do identyfikacji komputera w sieci Internet.
2. Podczas instalacji Abonentowi przydzielany jest unikalny Adres IP.
3. Operator umożliwi bezpłatną zmianę Adresu IP, jeżeli Abonent odpowiednio umotywuje, że korzystanie z przyznanego wcześniej Adresu IP jest szczególnie uciążliwe i nie wynika z winy Abonenta.
4. Adres IP może być zmieniony odpłatnie, zgodnie z Cennikiem na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
5. Operator ma prawo dokonać zmiany Adresu IP Abonenta, w związku z koniecznością rozszerzenia obecnego zakresu adresowego w danej części Sieci.
6. Abonentowi zabrania się dobrowolnej zmiany przydzielonego mu Adresu IP. Nieuprawnione posługiwanie się Adresem IP powoduje naliczenie opłaty zgodnej z cennikiem oraz zgłoszenia incydentu do odpowiednich organów prawa.

#### §45

1. Operator świadczy Abonentowi bezpłatną usługę dodaną w postaci dostępu do konta pocztowego e-mail.
2. Przez usługę dostępu do konta pocztowego e-mail rozumie się nadanie Abonentowi indywidualnego adresu elektronicznego w domenie www.faiht.pl oraz przypisanie mu określonej przestrzeni dyskowej na serwerach Operatora i umożliwienie korzystania z niej w celach: odbierania, wysyłania, zapisywania, usuwania i przechowywania danych.
3. Abonent wyraża zgodę na otrzymywanie niezamówionych informacji handlowych, wysyłanych przez Operatora w swoim imieniu. Informacje będą wysyłane na adres elektroniczny nadany mu przy udostępnianiu konta pocztowego
4. Szybkość transferu określona w poszczególnych opcjach jest prędkością maksymalną i jest uzależniona od aktualnego obciążenia sieci Internet oraz sieci Operatora. Tym samym, Operator nie gwarantuje, że szybkość transferu od/do komputera Abonenta będzie zawsze maksymalna dla wybranej opcji.

#### §46

Świadczenie Usługi na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, jeżeli Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli na co najmniej 30 dni przed upływem terminu określonego w Umowie. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty abonamentowej w wysokości określonej w Cenniku w części dotyczącej umów na czas nieokreślony.

#### §47

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza lokalem bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez pracownika Operatora usług konfiguracji i parametrów Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.

#### §48

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - 2.1. naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - 2.2. rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim, czy pornograficznym, prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
  - 2.4. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - 2.5. przesyłanie niezamówionej informacji handlowej,
  - 2.6. korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci Operatora i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.
3. Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

#### §49

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

1. niewykonanie lub nienałyżte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Operator,
2. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
3. nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Urządzeń Końcowych, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator usług,
4. informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta. Operator nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta, jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu.

### IX. Usługa Telefoniczna

#### §50

W zakresie Umowy o świadczenie Usług Telefonicznych Operator świadczy w szczególności następujące usługi:

- 1.1. Uzyskanie dostępu do Sieci Operatora i instalacja Urządzenia Końcowego,
- 1.2. Usługi połączeń telefonicznych w ruchu automatycznym:
  - 1.2.1. Połączenia wewnętrzne (realizowane w Sieci Operatora),
  - 1.2.2. Połączenia lokalne (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej),
  - 1.2.3. Połączenia strefowe (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej, nie będące połączeniami lokalnymi i wewnętrznymi),
  - 1.2.4. Połączenia międzystrefowe (wykraczające poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, do sieci stacjonarnych),
  - 1.2.5. Połączenia międzynarodowe (wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej),

1.2.6. Połączenia do sieci ruchomych (komórkowych),

1.2.7. Inne połączenia określone w Cenniku.

1.3. Inne usługi dodatkowe określone w Cenniku,

1.4. Inne usługi świadczone przez inne podmioty, dostępne dla Abonenta na mocy umów zawartych między Operatorem, a tymi podmiotami.

#### §51

1. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci Operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
4. Połączenia do numerów alarmowych realizowane są w miejscu świadczenia usługi.
5. Poziom bezpieczeństwa Usługi Telefonicznej świadczonej w technologii Voice over Internet Protocol (VoIP), wykorzystującej dla celu przesyłania przekazu łącza internetowe w sieciach publicznych, jest obniżony ze względu na stosowaną technologię.
6. Abonent może żądać przy zmianie Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora telekomunikacyjnego na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów nie geograficznych.
7. Uprawnienie z ust.4 nie dotyczy przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi sieciami telefonicznymi.

#### §52

1. Operator dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych (Billing) za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Billing zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia następujących danych: wywołany numer, data oraz godzina rozpoczęcia połączenia, czas jego trwania oraz wysokość opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny netto i brutto.
2. Za wykaz, o którym mowa w ust. 1, pobierana jest opłata określona w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi. Wykaz dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Abonenta i Operatora formie.

#### §53

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.
2. Operatorowi przysługuje prawo do ograniczenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących w przypadku gdy Abonent przekroczy określony w Umowie limit kosztów lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę Telefoniczną, przez okres dłuższy niż jeden Okres Rozliczeniowy. Powyższe nie narusza prawa Operatora do rozwiązania umowy na podstawie §43 ust. 1.

#### §54

1. Operator, za zgodą Abonenta, podaje w publicznie dostępny sposób, udostępniając w spisie abonentów lub przez telefoniczną informację o numerach, następujące dane:
  - 1.1. numer urzędnika końcowego,
  - 1.2. nazwiska i imiona lub nazwę Abonenta,
  - 1.3. nazwę miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
2. Abonent może złożyć wniosek o rozszerzenie zakresu danych określonych w ust.1 lub w każdej chwili wycofać zgodę na udostępnienie swoich danych, poprzez zastrzeżenie numeru.
3. Dane Abonenta, o ile nie wycofał zgody na udostępnienie swoich danych, będą zamieszczane w publicznie dostępnym spisie abonentów wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej (w takim przypadku możliwe jest wykorzystanie spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie), a także udostępniane za pośrednictwem telefonicznej informacji o numerach. W celu świadczenia tych usług, dane Abonenta będą przekazywane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.

## X. Usługa Telewizyjna

#### §55

1. Operator zobowiązuje się dostarczyć do zainstalowanego Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. W okresach testowych i promocyjnych, Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez opłaty, dodatkowe nieobjęte Umową Programy. Udostępnienie, jak i wycofanie takich Programów, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta. Udostępnienie lub wycofanie takich Programów nie stanowi zmiany Umowy.
3. Zastępowanie Programów przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich:
  - 3.1. utratę uprawnień do reemisji,
  - 3.2. zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców,
  - 3.3. zmianę satelity nadawania,
  - 3.4. zmianę systemu nadawania,
  - 3.5. niski poziom oglądalności Programów.
4. O zmianach z ust.3 Abonenci będą informowani pisemnie, z 14 dniowym wyprzedzeniem. W przypadku okoliczności opisanych w zdaniu poprzedzającym, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu 14 dni od dokonania przedmiotowej zmiany, ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym przyjęto pisemne oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia
5. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy.

#### §56

Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów.

#### §57

Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizyjnej wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.