

## §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej REGULAMINEM, określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością CENTRUM USŁUG KOMPUTEROWYCH GROT z siedzibą w Sosnowcu, ul. Dęblińska 1, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000273136 o kapitale zakładowym 50.000 zł. NIP:644-10-16-507, dalej zwaną Operatorem.
2. Niniejszy Regulamin jest dostępny w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej WWW Operatora w odpowiednim dziale i stanowi integralną część Umowy.
3. Operator świadczy Usługi Abonentom na terenach, na których posiada możliwości techniczne ich realizacji.
4. Zakres oferowanych USŁUG zależy od możliwości technicznych OPERATORA.
5. Niniejszy REGULAMIN ma zastosowanie do wszystkich Usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, chyba że Strony w formie pisemnej uzgodniły inne warunki. Operator może w szczególności stosować dodatkowe regulaminy. Zapisy dodatkowych regulaminów jak i zawartej Umowy z Abonentem mają pierwszeństwo przed zapisami niniejszego REGULAMINU.

## §2 DEFINICJE

1. „Regulamin” - niniejszy dokument
2. „Sieć” - rozległa, szkieletowa magistrala, za którą operator jest w stanie ponosić odpowiedzialność
3. „Opłata Abonamentowa” - cykliczna opłata, której wysokość określa Umowa

4. "Abonent" - Usługobiorca (osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna), która jest Stroną Umowy o świadczenie Usług teleinformatycznych przez Operatora
5. „Strona” - Abonent lub Operator
6. „Siedziba Operatora” – miejsce, w którym Operator prowadzi działalność określoną na Rachunku dostarczany Abonentowi.
7. „Strona WWW Operatora” - strona internetowa o adresie [www.gronet.pl](http://www.gronet.pl)
8. „Cennik” - wykaz usług świadczonych przez Operatora wraz z cenami stanowiący integralną część Umowy
9. „Rachunek” – dokument sprzedaży (faktura VAT, paragon) lub inny dokument księgowy taki jak np. nota księgową lub odsetkowa
10. „Proforma” – dokument wystawiony dla Abonenta w celu poinformowania go o wartości, sposobie płatności i terminie płatności, którego opłacenie jest konieczne w celu przedłużenia lub uruchomienia Usług wymienionych na tym dokumencie.
11. „Hasło” – osobisty ciąg znaków umożliwiający identyfikację Abonenta
12. „Login” – ciąg znaków unikalny dla każdego Abonenta, który w powiązaniu z Hasłem pozwala Operatorowi na weryfikację Abonenta u Operatora
13. "Sieć telekomunikacyjna" - zespół współpracujących ze sobą linii i urządzeń telekomunikacyjnych
14. „Przedstawiciel” – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy

15. "Awaria" – wada sieci telekomunikacyjnej Operatora uniemożliwiająca korzystanie z Usług lub uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usług wymienionych i określonych w Umowie z wyjątkiem przerw spowodowanych Siłą wyższą.
16. "Usługi teleinformatyczne" - usługi telekomunikacyjne i dodane łącznie.
17. „Ochrona antywirusowa” - proces sprawdzania, lokalizacji i niszczenia plików programów lub ich fragmentów z nośników danych, celem zabezpieczenia danych i programów przed zniszczeniem, skasowaniem, niedozwolonym powieleniem lub przekazaniem dalej bez zgody użytkownika, w tym Abonenta.
18. „Okres rozliczeniowy” - okres będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora określony na fakturze wystawionej Abonentowi.
19. "Sieciowy styk abonencki" - miejsce podłączenia infrastruktury technicznej operatora i abonenta, a w przypadku przesyłu radiowego antena nadawczo-odbiorcza Operatora
20. "Siła wyższa" - zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia takie jak: katastrofy, wojny
21. „Usługi” – zestaw usług (potocznie zwanych TRIPLEPLAY) składający się z usług polegających na dostarczaniu usług dostępu do Internetu, usług telefonii cyfrowej i usług telewizji cyfrowej, obejmujące wszystkie wymienione usługi lub dowolny ich zakres i określone w Umowie.

### **§3 ZAWARCIE UMOWY**

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej bądź elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie WWW Operatora na czas nieokreślony, chyba że Umowa stanowi inaczej.
2. W przypadku zawierania Umowy na czas określony, Umowa taka ulega z chwilą upływu czasu na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że:
  - a) Abonent złoży na piśmie osobiście w siedzibie Operatora lub listownie listem poleconym odpowiednie oświadczenie o braku chęci przedłużenia takiej Umowy lub nie opłaci w terminie Proformy na następny Okres rozliczeniowy wystawionej przez Operatora. Oświadczenie takie musi być złożone przynajmniej na 14 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy.
  - b) Operator poinformuje Abonenta o fakcie wypowiedzenia umowy przynajmniej na 14 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy.
3. W przypadku zawierania Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość Abonent zawierający Umowę w celu nie związanym z prowadzeniem działalności, ma prawo odstąpić od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy składając osobiście w siedzibie Operatora lub listownie listem poleconym stosowne oświadczenie na piśmie.
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Abonenta następujących danych:
  - a) w przypadku osób fizycznych – imiona i nazwisko, imiona rodziców, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania, numer PESEL (obywatele RP) lub numer

- paszportu (inne osoby fizyczne), co jest weryfikowane przez Operatora na podstawie dowodu osobistego lub paszportu
- b) w przypadku pozostałych Abonentów – wszystkich danych z aktualnych dokumentów z odpowiedniego rejestru przewidzianego prawem, takie jak Zaświadczenie z Ewidencji Działalności Gospodarczej, odpis z KRS, Regon, NIP, co jest weryfikowane przez Operatora na podstawie oryginałów lub ich odpisów.
5. Dopuszcza się zawarcie Umowy poprzez formularz udostępniony w Internecie na stronie WWW Operatora. W tym wypadku umowa zostaje zawarta w momencie przelania na konto bankowe Operatora całej kwoty za wybrane i zamówione Usługi. Operator zobowiązuje się do uruchomienia Usług w terminie podanym w formularzu (nie dłużej niż w ciągu 14 dni). Operator zwróci przekazaną kwotę, która wpłynęła na konto Operatora w przypadku nie wykonania zlecenia przekazanego przy pomocy w/w formularza. W przypadku dokonania zwrotu, Umowę uważa się za nie zawartą.
6. Operator po zawarciu Umowy nadaje, jeśli to jest konieczne, Abonentowi Login wraz z Hasłem wymagane do uruchomienia Usługi lub modyfikacji jej parametrów.
7. Abonent zobowiązuje się do utrzymania poufności Hasła i dołożenia wszelkich starań w celu uniemożliwienia dostępu do tych danych osobom nieupoważnionym.
8. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania dokonane przez osoby trzecie posługujące Logiem i Hasłem Abonenta.
9. Charakter świadczonych Usług oraz parametry świadczenia tych Usług zawarte są w Cenniku. Cennik

stanowi załącznik do umowy. Ponadto informacje o aktualnych Cennikach można uzyskać każdorazowo na stronie WWW Operatora.

10. Umowy na Usługi wchodzą w życie w momencie:
- dokonania opłaty na podstawie wystawionej przez Operatora Proformy z zastrzeżeniem §3 ust. 5 lub
  - podpisania protokołu uruchomienia Usługi przez Abonenta i Operatora lub
  - poinformowania Abonenta o uruchomieniu Usługi, jeżeli ten w ciągu 7 dni nie zgłosi zastrzeżeń co do uruchomionej Usługi
11. Operator ma prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
- braku możliwości technicznych świadczenia zamówionych Usług
  - niespełnienia warunków określonych w Regulaminie
  - rozwiązania umowy przez Operatora z winy Abonenta
  - negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnianej przez odpowiednie instytucje, organy lub podmioty.
  - zalegania z opłatami na rzecz Operatora
  - w innych uzasadnionych przypadkach

## **§4 WYGAŚNIENIE UMOWY, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Zawieszenie lub ograniczenie przez Operatora Usług trwa do czasu poinformowania Operatora przez Abonenta o usunięciu przyczyny będącej podstawą ograniczenia lub zawieszenia Usług. W przypadku nieusunięcia przyczyn zawieszenia Usługi w terminie do 30 dni od dnia zawieszenia Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania

Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Termin ten biegnie od momentu poinformowania Abonenta przez Operatora o zawieszeniu Usług oraz o przyczynie zawieszenia.

2. Umowa wygasa w przypadku:

- a) powzięcia wiadomości o śmierci Abonenta,
- b) wykreślenia Abonenta z odpowiedniego przewidzianego prawem rejestru

3. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania zleceń i zgłoszeń Abonentów. Nagranie ma formę poufną i może być wykorzystane jako dowód w celu weryfikacji przekazanych informacji związanych z wykonaniem Umowy. Abonent akceptując Regulamin wyraża zgodę na dokonywanie takiej rejestracji przez Operatora.

## **§5 ROZLICZENIA, SPOSOBY DOKONYWANIA PŁATNOŚCI**

1. Wysokość opłat za Usługi określa Cennik dostarczony wraz z Umową stanowiący jej integralną część.

2. Operator wystawia Rachunek w cyklu miesięcznym, chyba że w Umowie podano inaczej.

3. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat za Usługi do dnia 10 każdego miesiąca, chyba że Umowa lub termin podany na Rachunku stanowi inaczej.

4. W przypadku wątpliwości, za termin płatności uznaje się termin najpóźniejszy spośród podanych w Regulaminie, Rachunku lub Umowie.

5. Opłaty za Usługi są wnoszone na konto bankowe Operatora, które jest podane na Rachunku. Uiszczając opłatę Abonent jest zobowiązany podać dane pozwalające określić Abonenta i okres za jaki jest wnoszona opłata.

6. Za dzień zapłaty uznaje się datę uznania rachunku bankowego Operatora.

7. Zawieszenie Usług przez Operatora lub rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za Usługi na jego rzecz wykonane.
8. Operator zastrzega sobie prawo do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconych w terminie kwot za Usługi określone Umową i aktualnym Cennikiem. Wszelkie płatności dokonywane przez Abonenta na rzecz Operatora zaliczane są w pierwszej kolejności na poczet zaległości płatniczych Abonenta względem Operatora oraz kar umownych, należnych Operatorowi zgodnie z Umową i niniejszym Regulaminem.
9. Jeżeli Usługa nie obejmuje pełnego miesiąca wówczas Opłatę Abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy pełen dzień świadczenia Usługi.
10. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonent jest zobowiązany do zapłaty kwoty odpowiadającej wysokości ulgi przyznanej w związku z zawarciem Umowy na czas określony, pomniejszonej proporcjonalnie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi świadczenia usług telekomunikacyjnych. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
11. Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności oraz zwrotu urządzeń lub kwot odpowiadających wartości nie zwróconych urządzeń nawet po zakończeniu obowiązywania Umowy.



12. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Rachunku w formie Proformy, na podstawie której Abonent dokonuje przedpłaty. Brak zapłaty za Proformę w terminie podanym na Proformie może być traktowane przez Operatora jako rozwiązanie Umowy ze strony Abonenta. Po otrzymaniu kwoty wyszczególnionej na Proformie Operator wystawi dla Abonenta Rachunek.

## **§6 URZĄDZENIA, OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONYCH ABONENTOWI URZĄDZEŃ**

1. W przypadku gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator może udostępnić na czas obowiązywania Umowy Urządzenie Abonenckie. Opłata za używanie urządzenia jest zawarta w opłacie Abonamentowej, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
2. Urządzenie stanowi własność Operatora i musi być zwrócone do siedziby Operatora w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania Umowy lub na każde wezwanie Operatora.
3. Abonentowi nie wolno w stosunku do Urządzenia Abonenckiego:
  - a) zmieniać miejsca jego zainstalowania
  - b) oddawać w najem, użytkowanie lub dzierżawę osobom trzecim
  - c) dokonywać napraw, przeróbek, zmian konfiguracji lub oprogramowania
4. Abonent jest zobowiązany do:
  - a) powiadamiania Operatora o usterkach i nieprawidłowej pracy Urządzenia Abonenckiego,

- b) zapewnienia odpowiednich warunków pracy Urządzenia Abonenckiego
  - c) pokrywania kosztów pracy Urządzenia Abonenckiego (energia elektryczna itp.)
  - d) umożliwienia dostępu do Urządzenia Abonenckiego służbom technicznym Operatora na żądanie Operatora najpóźniej w ciągu 7 dni od zgłoszenia takiego żądania,
  - e) informowania z odpowiednim wyprzedzeniem o opuszczeniu lokalu, w którym jest zainstalowane Urządzenie Abonenckie
  - f) zabezpieczenia Urządzenia Abonenckiego przed kradzieżą, utratą lub zniszczeniem
  - g) podłączania Urządzenia Abonenckiego do sieci energetycznej posiadającej odpowiednie i sprawne uziemienie.
5. W przypadku nie wydania w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania Umowy przez Abonenta udostępnionych mu Urządzeń Abonenckich lub ich zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zapłaci Operatorowi kwotę odpowiadającą utracie wartości w skutek nadmiernego zużycia lub koszt określony w protokole przekazania. Zwrot następuje na koszt Abonenta.
6. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyłączeń atmosferycznych Urządzenia zostały odłączone od zasilania energetycznego i od sieci Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

## **§7 REKLAMACJE**

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do

Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, nie wykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia- pisemnie na adres siedziby Operatora, faksem, telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora w siedzibie Operatora lub przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 7 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej.

3. Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające dokładnie określić Abonenta, takie jak:

- a) Imię i nazwisko lub nazwę podmiotu i adres Abonenta
- b) przedmiot reklamacji
- c) okres za jaki jest wnoszona reklamacja wraz z podaniem dokładnych dat i godzin
- d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- e) datę zawarcia Umowy i określony w nim termin rozpoczęcia świadczenia Usług- przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci,

- f) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
- g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w ust 7;
- i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

5. Za datę otrzymania reklamacji przez Operatora uważa się datę wpływu pisma do siedziby Operatora lub datę przyjęcia zgłoszenia przy pomocy elektronicznych środków wymiany informacji.

6. Operator w ciągu 14 dni poinformuje Abonenta w formie pisemnej o rozpatrzeniu lub odrzuceniu reklamacji i uzasadni swą decyzję. W sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego reklamacja będzie rozpatrzona w terminie 30 dni. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.

7. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w Ustawie Prawo Telekomunikacyjne.

## **§8 KARY UMOWNE**

1. Kary umowne wypłacane są przez OPERATORA na rzecz ABONENTA w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług.
2. Kary umowne wypłacane przez Operatora oblicza się na pisemny wniosek Abonenta w cyklu miesięcznym.
3. Wysokość kary umownej za dany miesiąc nie może przekroczyć wysokości opłaty abonamentowej za ten miesiąc i jest obliczana jako  $1/15$  Opłaty Abonamentowej za każdy dzień przerwy.
4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w §8 ust.5
5. Przerwy w możliwości korzystania z Usług, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, nie stanowią podstawy do zapłaty przez Operatora kary umownej, o której mowa w ust. 3.
6. Niezależnie od kary umownej określonej w ust. 3 Abonentowi przysługuje zwrot  $1/30$  miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług.

7. W przypadku szkody przewyższającej wysokość kary umownej określonej powyżej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
8. Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.

## **§9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług i szkody poniesione przez Abonenta, chyba że przyczyną Awarii są:
  - a) Siła Wyższa
  - b) okoliczności powstałe z winy Abonenta
2. Operator nie ingeruje w treść informacji przekazywanych z wykorzystaniem Sieci i nie udostępnia osobom trzecim takich informacji, za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa nakazują inaczej. Działania mające na celu ochronę antywirusową, antyspamową i inne nie stanowią ingerencji w treść przekazywanych informacji.
3. Operator dołoży wszelkich starań celem zabezpieczenia systemu przed dostępem osób nieupoważnionych.
4. Abonent jest zobowiązany do zgłoszenia Operatorowi wszelkich przypadków zauważonych nieuprawnionych działań w Sieci Operatora
5. Abonent odpowiada za klasyfikację stopnia ochrony oraz użycie narzędzia ochrony informacji, której jest właścicielem lub dysponentem, w czasie przesyłania przez Sieć.

6. Informacja przesyłana przez Abonenta nie jest szyfrowana na poziomie łącza.
7. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci, gdy wynika to z winy Abonenta lub jego użytkownika.

## **§10 ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG, SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWENIĘŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI, JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG, SPOSÓB PRZEKAZYWANIA INFORMACJI O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH ZE ŚWIADCZONĄ USŁUGĄ, ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW**

1. Operator oferuje: usługi dostępu do sieci Internet, usługi telefonii cyfrowej VoIP, usługi telewizji cyfrowej i inne usługi związane z powyższymi Usługami jako usługi dodatkowe, szczególnie określone postanowieniami dotyczącymi danego typu Usługi z zastrzeżeniem §1 ust. 3 i 4.
2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
3. Zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe Usługi dostępne na danym terenie po otrzymaniu przez Operatora pisemnego wniosku Abonenta o zmianę zakresu Usług lub w terminie wskazanym przez Abonenta.

4. W przypadku kiedy wniosek o zmianę zakresu Usług nie został złożony w formie pisemnej, a Operator dopuszcza taką możliwość, Umowa dochodzi do skutku z chwilą rozpoczęcia przez Operatora świadczenia Usług w zmienionym zakresie.
5. Potwierdzeniem, że Umowa została zmieniona w tym zakresie, jest dokonanie przez Abonenta, po otrzymaniu Rachunku wystawionego zgodnie z Cennikiem za Usługi świadczone w zmienionym zakresie, płatności pełnej kwoty, na którą opiewa Rachunek.
6. W przypadku wniosku Abonenta o zmianę Usług wykazanych na Umowie zawartej na czas określony, tak zmieniona Umowa jest uważana za zawartą na czas określony wskazany w Umowie, liczony od dnia rozpoczęcia świadczenia nowego zakresu Usług.
7. Zasady określone w ust. 5 i 6 stosuje się również do zamawiania i dokonywania zmiany usług dodatkowych.
8. Za dokonanie zmian Usług w ramach Umowy Operator może pobierać opłaty dodatkowe wykazane w Cenniku.
9. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz zgodnie z parametrami danej Usługi, zgodnie z wybraną przez Abonenta taryfą lub opcją Usługi.
10. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 95 %. Prędkość pobierania danych i prędkość wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem [predkosc.gronet.pl](http://predkosc.gronet.pl) za pomocą urządzenia serwisowego



Operatora podłączonego do sprzętu w lokalu Abonenta. Strona testowa zapewnia poprawną prędkość pomiaru do 50 Mbit/s. Gwarantowana przepustowość pobierania danych w ramach każdej Usługi w zakresie dostępu do sieci Internet wynosi 1Mbps i określa najmniejszą możliwą przepustowość w chwilach największego obciążenia sieci, mierzoną przy pobieraniu plików ze strony testowej [predkosc.gronet.pl](http://predkosc.gronet.pl)

11. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług zawarte są w pkt V Umowy (rozwiązanie Umowy, możliwość zawieszenia świadczenia Usług).
12. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy. Z uwagi na możliwość korzystania przez Abonenta z usługi telefonii w sieci telekomunikacyjnej innego dostawcy usług, z którym Abonent ma zawartą umowę o świadczenie usług dostępu do Internetu, możliwe są ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych wynikające z nienależytego wykonania przez tego dostawcę umowy z Abonentem lub nie spełnieniem przez łącze internetowe tego dostawcy niezbędnych parametrów. O minimalnych parametrach niezbędnych do korzystania z usługi telefonii

w sieci innego dostawcy usług, Operator informuje Abonenta na jego wniosek pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem korespondencji e-mail.

13. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter sieci Operatora, lokalizacja ta pokrywa się z adresem zakończenia sieci. Zmiana adresu zakończenia sieci wymaga formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony. Operator świadczy usługę telefonii tylko w miejscu określonym w Umowie lub aneksie do Umowy jako adres zakończenia sieci, w związku z czym Abonent zobowiązuje się do korzystania z usługi telefonii wyłącznie pod adresem zakończenia sieci.

14. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator powołał dział zarządzania siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.

15. Umieszczenie danych Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w

spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imion Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci.

16. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

## **§11 ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, SPOSÓB KONTAKTOWANIA SIĘ Z PODMIOTAMI ŚWIADCZĄCYMI USŁUGI SERWISOWE**

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług lub zasięgać informacji na temat Usług telefonicznie, przy pomocy poczty elektronicznej, na stronie internetowej WWW Operatora lub osobiście w siedzibie Operatora.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Operator określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację Abonentowi.

3. Operator nie odpowiada za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego urządzeń, których właścicielem jest Abonent i na których działanie Operator nie ma wpływu.
4. Abonent zobowiązany jest umożliwić dostęp Przedstawicielom Operatora do sprzętu zainstalowanego przez Operatora w celu świadczenia Usług w celu dokonania przeglądu, pomiarów lub usuwania Awarii w godzinach od 8 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności musi towarzyszyć Przedstawicielowi Operatora Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Operatora Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
6. Naprawa sprzętu lub jego wymiana na koszt Operatora następuje tylko wtedy, gdy uszkodzenie Sprzętu nastąpiło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
7. Za konsultację techniczną, podłączenie Urządzeń Abonenta na jego wniosek oraz za usługi serwisowe świadczone w przypadkach innych niż określone w ust. 8 Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku, dostępnym na stronie WWW Operatora.

## **§12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Usługi świadczone przez Operatora, które wymagają dodatkowych uregulowań, są określone w innych Regulaminach, z którymi Abonent zapoznaje się przed zawarciem Umowy. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie WWW Operatora.
2. Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji dotyczących istotnych warunków

- Umowy oraz informacji uzyskanych o kontrahencie w wyniku negocjacji i realizacji Umowy, chyba, że za obopólnym porozumieniem Strony zgadzają się na ujawnienie informacji lub gdy obowiązek albo możliwość ich ujawnienia wynika z obowiązujących przepisów prawa.
3. Korzystanie z sieci Operatora przez Abonenta i jego użytkowników powinno być zgodne z prawem i niniejszym Regulaminem.
  4. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Umowy pierwszeństwo mają postanowienia wynikające z Umowy.
  5. Nieważność lub nieskuteczność któregośkolwiek z punktów Regulaminu nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych jego postanowień.
  6. Do kwestii nie uregulowanych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i odpowiednich ustaw.
  7. W przypadku sprzeczności niektórych zapisów niniejszego Regulaminu z powszechnie obowiązującymi przepisami dotyczącymi świadczenia usług telekomunikacyjnych, niniejszy Regulamin jest skuteczny i ważny w pozostałym zakresie. Jednakże w miejsce takich wadliwych zapisów Regulaminu, odpowiednie zastosowanie znajdują zasady wynikające przepisów prawa.
  8. Regulamin Usług Telekomunikacyjnych został zatwierdzony przez Zarząd Operatora w dniu 10.06.2013 r. roku i z tym dniem wchodzi w życie.