

## ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

**Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości

prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną Umowy.

**Awarja** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

**Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.

**BOA KARO@net** – Biuro Obsługi Abonenta przy ulicy Powstańców Śląskich 26A, 47-100 Strzelce Opolskie. Odpowiedzialne za obsługę Abonenta.

**Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Lokal** – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub, w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.

**Łącze** – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łączącymi Zakończeniami Sieci z innymi częściami Sieci Operatora (również „Łączenie dostępne”).

**Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.

**Operator** – P.P.H.U. „KARO” Krzysztof Bula, ul Powstańców Śląskich 26A, 47-100 Strzelce Opolskie.

**Opłata Wyrównawcza** – kwota nieprzekraczająca określonej przy zawieraniu Umowy równowartości ulgi przyznanej Abonentowi, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta, któremu przyznana została ulga przy zawieraniu Umowy, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie.

**PIN** – poufny ciąg cyfr znany wyłącznie Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą.

**Planowane Prace** – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

**Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.

**Rachunek** – dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.

**Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług przez P.P.H.U. „KARO” Krzysztof Bula.

**Sieć Operatora** – sieć radiowa, UTP służąca do świadczenia Usług.

**Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem i Operatorem.

**Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.

**Usługa** – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.

**Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

**Zakończenie Sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi (również „Punkt abonencki”, „Punkt końcowy”).

**Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

**Zawieszenie Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego Łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

### § 2

#### Zakres Regulaminu

- Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki promocji”).
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### § 3

#### Zakres świadczonych Usług

- Operator oferuje:
  - usługi głosowe telefonii internetowej;
  - usługi transmisji danych stałego dostępu do sieci Internet;
  - usługi hostingowe;
  - usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
  - inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
- Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
- Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
- Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
- W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
  - stały dostęp do Sieci Operatora,
  - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
  - obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi niezasadnionych wezwań.
- W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - telefoniczną obsługę Abonenta od poniedziałku do piątku od 10<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>;
  - usuwanie Awarii;
  - możliwość uzyskania całodobowej informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług na stronie [s1.ekipa.pl](http://s1.ekipa.pl);
  - możliwość uzyskania całodobowej informacji o ofertach promocyjnych na stronie [s1.ekipa.pl](http://s1.ekipa.pl).

## ROZDZIAŁ 2 UMOWA

### § 4

#### Zawarcie Umowy

- Umowa zawierana jest na czas określony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej.
- Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
- W przypadku zawierania Umowy z osobą -fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie uzasadnionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. dla prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.

4. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej – Warunków promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Warunków promocji, w szczególności do terminowego uiszczenia opłat za Usługi.

5. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:

- braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
- niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w § 5;
- gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;
- gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
- gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
- negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.).

### § 5

#### Wymagane dokumenty

- Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:
  - potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania na pobyt stały lub siedzibę;
  - wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci;
  - w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP;
  - w przypadku osób fizycznych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (również spółki cywilne) – potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora zgodnie z ust. 2 poniżej.
- Za dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora uznaje się jeden ze wskazanych poniżej dokumentów:
  - potwierdzenie korzystania z polecenia zapłaty lub stałego obciążania ROR;
  - terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną.
- Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.
- W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

### § 6

#### Zabezpieczenia

- Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, może uzależnić:
  - zawarcie Umowy,
  - zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zwiększeniu przepustowości transmisji danych,
  - dalsze świadczenie Usług, od złożenia lub podwyższenia kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.
- Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu.
- Operator deponuje środki pieniężne pobrane od Zamawiającego lub Abonenta tytułem kaucji na odrębny nieoprotocentowany rachunek bankowy Operatora.
- Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w ust. 2, Operator zwróci niezwłocznie Zamawiającemu lub Abonentowi kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

### § 7

#### Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

- Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba, że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.
- Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
- Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.
- Zmiana Umowy polegająca na aktywacji lub deaktywacji Abonentowi usługi dodatkowej, może nastąpić telefonicznie lub innego, udostępnionego przez Operatora, środka porozumiewania się na odległość. Operator, w szczególności w przypadku zlecenia związanego z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, złożeniem lub podwyższeniem zabezpieczenia przez Abonenta bądź też istotnym ograniczeniem dotychczasowych Usług, może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.
- Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach Umowy, następuje poprzez publikację na stronie internetowej Operatora nowego Cennika lub nowej specyfikacji Usług. Aktualnie obowiązujący Cennik oraz specyfikacja Usług dostępna jest bezpłatnie na stronie [s1.ekipa.pl](http://s1.ekipa.pl) oraz w BOA KARO@net. Tryb wprowadzania zmian określony w niniejszym ustępie nie dotyczy Umów zawartych z Konsumentami.
- Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
  - przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania częstotliwości;
  - rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
  - zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora;
  - jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na podstawie § 14 ust. 1 lub 2 nie ustana przyczyny tego zawieszenia;
  - powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w par. 5 ust.1 w zakresie danej Usługi.
- Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie lub faksem na dedykowany numer udostępniony przez Operatora.
- Umowa wygasza w przypadku:
  - powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;
  - ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmując Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;
  - niekorzystania z Usługi, za którą nie jest pobierana opłata okresowa przez okres 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych.
- Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:
  - zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;
  - z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.
- Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany Umowy, w szczególności przy rezygnacji ze świadczenia Usług poprzez część Zakończeń Sieci lub Łączny przez którąkolwiek ze Stron.

## ROZDZIAŁ 3 ROZLICZENIA

### § 8 Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie. W przypadku podwyższania ceny Operator powiadamia Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyjątkiem roszczenia o Oplatę Wyrównawczą.
3. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

### § 9 Rachunek

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub w wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Rachunku rzadziej niż wynika to z zasad określonych w ust. 1, w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 5 zł netto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.
3. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.
4. Rachunek może obejmować w szczególności:
  - a) jednorazową opłatę instalacyjną (aktywacyjną);
  - b) pobieraną z góry opłatę abonamentową, za kolejny Okres Rozliczeniowy. Opłata abonamentowa za pierwszy okres korzystania z Usługi lub usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia;
5. Rachunek wysyłany jest na adres e-mail lub korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

### § 10 Płatność

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonych w Rachunku na rachunek bankowy Operatora lub w BOA KARO@net w terminie 7 dni od daty wystawienia Rachunku, chyba że na Rachunku lub w Umowie wskazano inny termin.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym Rachunku.
3. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych.
4. Numer rachunku bankowego jest podany na stronie s1.ekipa.pl. Za oświadczenie Abonenta, za który z Rachunków dokonywana jest płatność, Operator przyjmuje wskazanie poprzez informacja zamieszczoną w tytule płatności.
5. W przypadku nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu Rachunku.

## ROZDZIAŁ 4 INSTALACJA ORAZ KORZYSTANIE Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH

### § 11 Instalacja

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na doprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakonczenia Sieci oraz innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

### § 12 Urządzenia Abonenckie

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenia Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
2. Urządzenia Abonenckie stanowią własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenia Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
4. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
6. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
7. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
  - a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
  - b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
  - c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
  - d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
  - e) nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
8. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

9. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
10. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.
11. W przypadku braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kwoty umożliwiającej odtworzenie Urządzenia Abonenckiego. Kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, w pierwszym roku korzystania z Usługi będzie równa podanej w Umowie lub Cenniku wartości Urządzenia Abonenckiego, a w kolejnych latach będzie obniżana o 20% za każdy pełny rok korzystania z Usługi, z zastrzeżeniem, że nie będzie mniejsza niż 5% podanej wartości Urządzenia Abonenckiego. Płatność kwoty, o której mowa w zdaniu pierwszym będzie następowała na podstawie Faktury przelewowej w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

## ROZDZIAŁ 5 ŚWIADCZENIE USŁUG

### § 13 Aktywacja Usług

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Operator rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie nie później niż w terminie 30 dni od daty:
  - a) zawarcia Umowy lub
  - b) zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
2. Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
  - a) w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązywali się lub nie wywiązują się w dacie aktywacji Usługi lub usługi dodatkowej ze zobowiązań wobec Operatora, przedstawienia, akceptowanego przez Operatora, potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;
  - b) złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
  - c) dostarczenia dokumentów określonych w § 5;
  - d) podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usługi lub przekazania Urządzenia Abonenckiego;
  - e) usunięcia przyczyn Zawieszenia Usługi.
3. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.
4. W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni Przedstawicielowi Operatora wstęp na teren Abonenta oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.
5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.
6. W przypadku usług transmisji danych proces aktywacji Łącza rozpoczyna się przedstawieniem przez Operatora, określonego w Umowie Abonentowi lub jego przedstawicielowi, protokołu przekazania danego Łącza. Przedstawienie protokołu następuje poprzez przesłanie faksem lub na piśmie za potwierdzeniem odbioru osobie upoważnionej do podpisania protokołu przekazania Łącza w danej lokalizacji. Przedstawienie protokołu potwierdza gotowość do świadczenia przez Operatora Usługi za pośrednictwem danego Łącza.
7. Abonent podpisuje protokół w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia. W okresie 3 dni roboczych od przedstawienia protokołu Abonent ma możliwość dokonywania własnych testów odbiorczych poprawności działania Usługi.
8. Operator rozpoczyna naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi od dnia podpisania protokołu przez Abonenta, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w tym harmonogramie, o ile Abonent nie zgłosił w formie pisemnej, faksem lub e-mailem do osoby odpowiedzialnej za aktywację Usługi po stronie Operatora, uzasadnionych uwag do prawidłowości działania Usługi w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia protokołu.
9. W przypadku braku możliwości przedstawienia protokołu określonego w Umowie przedstawicielowi Abonenta lub niepodpisania protokołu w określonym terminie Operator rozpocznie naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi, nie wcześniej jednak niż w dacie określonej w harmonogramie aktywacji Usługi, chyba, że określono to inaczej odrębnym porozumieniem w formie pisemnej.

### § 14 Zawieszenie Usług

1. Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
  - a) będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż piętnaście (15) dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, a Abonent niebędący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż piętnaście (15) dni od daty wymagalności;
  - b) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci;
  - c) w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - d) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
  - e) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
  - f) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
  - g) korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
  - h) nie łoży, w terminie wskazanym przez Operatora, żądane zabezpieczenia;
  - i) udostępnia Usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
  - j) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
  - k) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwił dostępu do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;
  - l) w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.
2. Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:
  - a) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obywateli, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
  - b) Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania częstotliwości;
  - c) z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług.
3. Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
4. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uszczerpku przez Abonenta zaległości wobec Operatora.
5. W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1, Operator może uzależnić powtórny aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.
6. W okresie Zawieszenia Usług od Abonentów niebędących Konsumentami pobierane są opłaty określone w Cenniku.

## ROZDZIAŁ 6 TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

### § 15

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego naliczenia należności za Usługę;
2. Reklamacja może zostać złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w BOA KARO@net, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.
3. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora rozpatrującego reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba zobowiązana jest potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, albo w ciągu 12 miesięcy od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego;
6. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - a). imię i nazwisko lub nazwę firmy,
  - b). adres zamieszkania lub siedziby firmy,
  - c). określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
  - d). przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - e). Numer umowy (znajduje się na podpisanej umowie) ewentualnie nadany numer reklamacji (jeśli ponownie zwraca się w tej samej sprawie),
  - f). datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - jeśli reklamujesz niedotrzymanie terminu zapisanego w umowie,
  - g). wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku żądania jej wypłaty,
  - h). numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - i). datę i podpis w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Za dzień wniesienia Reklamacji przyjmuje się datę odebrania przez upoważnioną osobę;
9. Jeśli reklamacja nie będzie zawierała wszystkich formalnych elementów Operator niezwłocznie poinformuje o konieczności uzupełnienia informacji w terminie nie krótszym niż 7 dni i poda dane, które muszą zostać uzupełnione. Nie uzupełnienie informacji w podanym terminie, spowoduje zignorowanie reklamacji;
10. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a). nazwę Operatora, który rozpatruje reklamację,
  - b). powołanie podstawy prawnej,
  - c). rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d). określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty – jeśli zostanie przyznane odszkodowanie,
  - e). pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, jeśli skargę składa Konsument o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem UKE oraz przed polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezisie UKE;
  - f). podpis upoważnionego pracownika, wraz z podaniem jego stanowiska służbowego.
12. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zostanie uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz powinna zostać doręczona przesyłką poleconą.
13. Abonent ma prawo:
  - a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
  - b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem UKE lub przed sądem polubownym działającym przy Prezisie UKE.

## ROZDZIAŁ 7 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYTUŁOWANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY

### § 16

#### Zakres odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.
2. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
4. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent niebędący Konsumentem może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii.
5. W przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora, Planowanymi Pracami Konsument może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte 24 godziny.
6. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia, zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
7. 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.
8. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
9. Wpłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu.

## ROZDZIAŁ 8 POSTANOWIENIA INNE

### § 17

1. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem telefonów BOA KARO@net oraz innych środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku nadania Abonentowi numeru PIN do konta abonenckiego, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.
3. W przypadku zleceń potwierdzonych numerem PIN, związanych z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta,
4. Operator może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem numeru PIN osobie trzeciej.
6. W przypadku zawierania kolejnych Umów na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego numerem PIN.

### § 18

#### Dotatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta niebędącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

### § 19

#### Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
  - a) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
  - b) danych osobowych Abonenta;
  - c) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
  - d) identyfikacji, bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.

### § 20

#### Zmiana Regulaminu

1. Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenia odszkodowawcze.
2. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

### § 21

1. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzycielności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
3. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 lutego 2008 roku.