

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ PRZEZ OPTO-TECH GRZEGORZ WRÓBLEWSKI

I. Wstęp oraz definicje

§ 1

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej, zwany dalej „**Regulaminem**” określa warunki i zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez **OPTO-TECH Grzegorz Wróblewski**, adres stałego miejsca wykonywania działalności gospodarczej: ul. Adama Mickiewicza nr 162, 74-200 Pyrzyce, NIP: 8531260778, REGON 320020118, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 11318, zwanego dalej „**Dostawcą**”, polegających na dostępie do sieci Internet.
2. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Informacji Przedumownych, które po zaakceptowaniu przez Zamawiającego stają się integralną częścią Umowy i nie podlegają zmianie, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej. W przypadku Zamawiających niebędących Konsumentami, a ponadto: mikroprzedsiębiorcami, małymi przedsiębiorcami lub organizacjami pozarządowymi (chyba że wyrazili oni zgodę, o której mowa jest w art. 292 ust.1 PKE), Regulamin staje się integralną częścią Umowy z chwilą jej zawarcia.
3. Ceny i opłaty za Usługi oferowane przez Dostawcę są określone w Cenniku, a ponadto, jeżeli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych w Regulaminie promocji.
4. Regulamin stosuje się w całości w przypadku zawarcia Umowy na warunkach standardowych tzn. Cennika Dostawcy, a w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych – w takim zakresie, w jakim Regulamin promocji nie określa odmiennie sposobu świadczenia i korzystania z Usług Dostawcy.
5. Cennik i Regulamin są dostępne na Stronie internetowej Dostawcy, a także dostarczane Zamawiającemu na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy, a ponadto udostępniane na każde żądanie Zamawiającego lub Abonenta - na papierze lub na wskazany adres e-mail.
6. Dostawca zapewnia Abonentom możliwość uzyskania połączenia głosowego z konsultantem Dostawcy, w tym w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych taryf, jeżeli takie są dostępne.

§ 2

Użyte w Regulaminie, Umowie, Cenniku, Informacjach przedumownych, Podsumowaniu warunków Umowy, a ponadto w Regulaminie promocji (o ile dotyczy) określenia, oznaczają:

Abonament – stała opłata z tytułu uprawnienia Abonenta do stałego korzystania z Usług określonych w § 1 ust. 1 powyżej, naliczana za Okres Rozliczeniowy wynoszący jeden miesiąc, ustalany zgodnie z postanowieniami Regulaminu, chyba że Umową lub Regulaminem promocji zostanie wprowadzony inny Okres Rozliczeniowy.

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy z Dostawcą.

Adres IP - unikalny numer Zakończenia Sieci nadawany Abonentowi w Sieci Dostawcy.

Aktywacja - uzyskanie dostępu do Sieci Dostawcy wraz z zespołem czynności skutkujących rozpoczęciem świadczenia Usługi w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi lub korzystanie z niej na zmienionych warunkach.

Awaria – uszkodzenie Sieci, które całkowicie uniemożliwia korzystanie z Usługi.

Biuro Obsługi Klienta (BOK) – lokal przeznaczony do obsługi Abonentów i Zamawiających. Informacja o aktualnym adresie BOK jest dostępna na Stronie internetowej Dostawcy.

Cennik – zestawienie cen i opłat za Usługi stanowiące integralną część Umowy.

Dni Robocze – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni uznanych za ustawowo wolne od pracy.

eBOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) – dostępna na Stronie internetowej Dostawcy aplikacja do zarządzania Usługą będącą przedmiotem Umowy.

Instalacja – czynności mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu skutkujące zapewnieniem Abonentowi dostępu do Sieci.

Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystającą z takich Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.

Konto pocztowe - przestrzeń na dysku, mająca swój adres pocztowy, służąca do przyjmowania, wysyłania i przechowywania listów elektronicznych.

Lokal – budynek lub jego część (lokal), w którym Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług.

Numer Identyfikacyjny Klienta – numer nadany Abonentowi przez Dostawcę, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą.

Okres rozliczeniowy – okres jednego miesiąca rozpoczynający się pierwszego, a kończący się ostatniego dnia danego miesiąca (pełny Okres Rozliczeniowy) lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych na Rachunku dniach miesiąca, o ile Umowa nie stanowi inaczej (częstkowy Okres Rozliczeniowy).

Przedstawiciel – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu.

Protokół zdawczo-odbiorczy – dokument stanowiący załącznik do Umowy, zawierający wymagania sprzętowe, instrukcję postępowania z powierzonym sprzętem oraz informacje o jego powierzeniu.

Rachunek – dokument, w tym faktura lub faktura elektroniczna, zawierający zestawienie opłat wynikających z Umowy, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi.

Regulamin promocji – dodatkowe regulacje przewidujące szczególne warunki Umowy, ogłaszane przez Dostawcę, zgodnie z którymi Abonenci lub osoby mające nimi zostać, zawierają Umowy na warunkach promocyjnych, odmiennych niż przewidziane Regulaminem oraz Cennikiem.

Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy służąca do świadczenia Usługi.

Siła wyższa – zdarzenie niezależne od Dostawcy i Abonenta, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, takie jak wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki lub inne zjawiska lub czynniki uniemożliwiające świadczenie Usług przez Dostawcę i leżące poza jego kontrolą.

Sprzęt - modem lub inne urządzenia umieszczone w Lokalu stanowiące własność Dostawcy bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia Usług objętych Umową oraz korzystania z nich przez Abonenta.

Strona internetowa - strona www Dostawcy: www.opto-tech.pl

Umowa – umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z oferty Dostawcy, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą.

Urządzenie – komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne urządzenie o podobnych funkcjonalnościach, zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi wysyłanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego. Urządzeniami są także przekazane na własność Abonentowi lub sprzedane mu przez Dostawcę inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług, takie jak modem, router, chyba że Dostawca udostępnia je Abonentowi (odpłatnie bądź nieodpłatnie) do korzystania na okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt.

Usługi – usługi komunikacji elektronicznej z oferty Dostawcy, w tym Usługa dostępu do Internetu i związane z nią Usługi Dodatkowe.

Usługa dostępu do Internetu – usługa polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu.

Usługi Dodatkowe – usługi towarzyszące Usłudze, jeśli zostały zamówione przez Abonenta lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę.

Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie i jej załącznikach, lecz umożliwiającą korzystanie z Usługi.

Zakończenie Sieci – fizyczny punkt w Lokalu, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, umożliwiającą podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Dostawcy i korzystanie z Usług.

Zamawiający – osoba lub podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub osoba lub podmiot, któremu Dostawca złożył ofertę zawarcia Umowy.

II. Zakres Usług

§ 3

1. Zakres Usług oferowanych przez Dostawcę obejmujący informacje o dostępnych pakietach i prędkościach Internetu, do których stosuje się niniejszy Regulamin jest określony w aktualnie obowiązującym Cenniku. Promocyjne warunki świadczenia Usług określają Regulaminy promocji Dostawcy.
2. Zakres Usług oferowanych przez Dostawcę dotyczy lokalizacji, w których Dostawca dysponuje Siecią umożliwiającą świadczenie Usług oraz jest zależny od posiadanych przez Dostawcę możliwości technicznych.
3. Dostawca świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w niniejszym Regulaminie oraz w Cenniku.
4. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin otwarcia BOK, podanych przez Dostawcę na jego stronie internetowej.
5. Dostęp do pomocy technicznej możliwy jest za pośrednictwem telefonu i Strony internetowej Dostawcy.
6. Informacje o minimalnych wymaganiach sprzętowych oraz programowych są dostępne na żądanie w BOK, również przed zawarciem umowy.

III. Jakość i funkcjonalność Usług

§ 4

1. Dostawca świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem odpowiednio minimalnych poziomów jakości Usług (dla Usługi dostępu do Internetu) lub gwarantowanych parametrów jakości Usług (w przypadku innych Usług), odpowiednio do pakietu objętego Umową.
2. Prędkość pobierania oraz wysyłania danych są mierzone za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem www.speedtest.net, lub innego certyfikowanego dostawcy wskazanego przez Prezesa UKE, za pomocą urządzenia serwisowego Dostawcy podłączonego bezpośrednio do Zakończenia Sieci.
3. Wykonanie Instalacji, o ile jest to konieczne do świadczenia Usług, nastąpi w terminie wskazanym w Umowie.
4. Rozpoczęcie świadczenia Usług (Aktywacja) nastąpi w terminie wskazanym w Umowie.
5. W ramach świadczonych Usług, Abonentowi nadawany jest Numer Identyfikacyjny Klienta.
6. Minimalne poziomy jakości wspólne dla wszystkich Usług:
 - a) termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 27 ust. 8 Regulaminu,
 - b) termin usunięcia Usterki określony zgodnie z § 27 ust. 8 Regulaminu,
 - c) termin rozpoczęcia świadczenia Usług lub termin Instalacji (gdy jest ona konieczna zgodnie z warunkami określonymi przez Dostawcę), oznaczone w Umowie,
 - d) dostępność Usług rozumiana w ten sposób, że Usługi są świadczone przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu,
7. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia oferowanej jakości Usług, Dostawca prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w krytycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.

8. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci przez Dostawcę nie wpływa na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.

9. W związku ze świadczeniem Usługi dostępu do Internetu, Dostawca traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.

10. Za pomocą Usługi dostępu do Internetu Dostawca umożliwia uzyskanie przez Abonenta dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji Zakończenia Sieci lub Dostawcy i jego lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

11. W ramach zarządzania Siecią i Usługami, Dostawca stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Dostawca stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

12. Dostawca może także stosować szczególne środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

a) zapewnić zgodność z aktami prawa Unii Europejskiej lub przepisami prawa polskiego, którym podlega Dostawca (min. przepisy nakazujące blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług) lub środkami służącymi wykonaniu tych aktów lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),

c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

13. Prędkość pobierania i wysyłania danych w sieci Internet ma wpływ na uprawnienia użytkownika końcowego w dostępie do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych, niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione bądź niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość wysyłania i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej przez Dostawcę i uzależniona jest w szczególności od bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej, w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej oraz aplikacji stosowanych przez użytkownika końcowego.

14. Znaczne obniżenie prędkości wysyłania i pobierania danych w stosunku do prędkości deklarowanej przez Dostawcę może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta w dostępie do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

15. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu z Usługi dostępu do Internetu oraz z innych usług niewchodzących w jej zakres lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień wysyłania i pobierania danych dla tego Abonenta.

16. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości określonymi przez Dostawcę, a wykonaniem opisanym w ust. 7 – 15, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy z Konsumentem.

17. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu na rzecz Abonenta będącego Konsumentem, pod względem prędkości lub innych parametrów jakości tej Usługi, a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności te stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji na zasadach określonych w Regulaminie, a także rozstrzygnięcia sporu w drodze mediacji lub prawo złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu (ADR), o którym mowa w § 30 Regulaminu lub skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego przed sądem powszechnym.

18. Dostawca określa minimalną, zwykle dostępną, maksymalną i deklarowaną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu w ten sposób, że:

a) minimalna prędkość to najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Dostawca zobowiązuje się zapewnić Abonentowi przez cały czas dostępności Usługi dostępu do Internetu,

b) maksymalna prędkość to prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę w trakcie korzystania z Usługi dostępu do Internetu, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym pakiecie,

c) zwykle dostępna prędkość to prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać w okresie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, obliczona z zastosowaniem poziomu dostępności Usługi dostępu do Internetu w czasie doby, który wynosi 100 %,

d) deklarowana, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Dostawca posługuje się w działalności marketingowej, Cenniku oraz Umowie, równa prędkości maksymalnej.

19. Minimalna oraz zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi wyrażony procentowo stosunek tych prędkości do maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania danych określonej odrębnie dla każdego pakietu w Cenniku i Informacjach Przedumownych.

20. Minimalna prędkość stanowi 85 % prędkości maksymalnej. Zwykle dostępna prędkość stanowi 100 % prędkości maksymalnej.

21. Minimalna, zwykle dostępna oraz maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych są dostępne przy bezpośrednim, tj. za pomocą kabla, połączeniu Urządzenia ze Sprzętem przyłączonym do Zakończenia Sieci i uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego, przy zachowaniu normalnych warunków eksploatacji Sieci, wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Dostawcy.

IV. Ogólne warunki zawierania Umów, odstąpienie

§ 5

1. Dostawca świadczy Usługi na podstawie zawartej Umowy.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej, na czas nieokreślony bądź na czas określony. Dostawca zapewnia również możliwość zawarcia Umowy na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Okres obowiązywania Umowy wymagany do skorzystania z

warunków promocyjnych ustalany jest w Regulaminach promocji organizowanych przez Dostawcę.

3. Konsument, a ponadto mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca i organizacja pozarządowa (chyba że wyrazili oni zgodę, o której mowa jest w art. 292 ust.1 PKE), mają prawo wybrać dogodną dla nich formę zawarcia Umowy, spośród oferowanych przez Dostawcę.
4. Zamawiający może złożyć wniosek o zawarcie Umowy:
 - a) w Biurze Obsługi Klienta,
 - b) w wiadomości e-mail wysłanej na adres Dostawcy biuro@opto-tech.pl,
 - c) za pośrednictwem Strony internetowej Dostawcy (w razie udostępnienia takiej funkcjonalności przez Dostawcę),
 - d) telefonicznie.
5. Umowa może zostać zawarta:
 - a) w BOK,
 - b) poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, z Przedstawicielem, z tym, że Umowa nie może być zawarta z Dostawcą w gospodarstwie domowym poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta,
 - c) na odległość.
6. Umowa jest zawierana:
 - a) w imieniu Dostawcy przez umocowanego przez niego Przedstawiciela,
 - b) przez Abonenta działającego osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
7. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi na rzecz Zamawiającego we wskazanej przez niego lokalizacji.
8. W przypadku, gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca utrwała i doręcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku.
9. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, za zgodą Abonenta będącego Konsumentem, informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (zwana dalej „uopk”) będą mu przesłane pocztą elektroniczną w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci), najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową.
10. W przypadku, gdy Dostawca proponuje Konsumentowi zawarcie Umowy przez telefon, Dostawca potwierdza treść proponowanej Umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie Konsumenta o zawarciu Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Dostawcy

§ 6

1. Umowa może być zawarta wyłącznie z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
2. Na żądanie Dostawcy, Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu, bądź zgodę na Instalację pochodzącą od osoby, której tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia o tym fakcie Dostawcy. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub w wiadomości e-mail na adres Dostawcy biuro@opto-tech.pl

§ 7

1. Zamawiający podaje Dostawcy dane niezbędne do zawarcia Umowy:
 - a) w przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną:
 - i. imię i nazwisko,

- ii. numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
- b) w przypadku Zamawiającego niebędącego osobą fizyczną:
- i. nazwę,
 - ii. numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze.
2. Dostawca rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu danych podanych przez Zamawiającego, o których mowa w ust. 1 powyżej.
3. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy, w tym o zapewnienie przyłączenia do Sieci, od:
- a) przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy wynikającego z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2023 r. poz. 2160). W przypadku, gdy Dostawca dokonuje takiej oceny powiadamia o tym Zamawiającego,
 - c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
4. Dostawca może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej lub zawrzeć Umowę, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego, w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego Zamawiającego dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 3 lit. b powyżej, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej Umowy.

§ 8

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość, w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, Abonent będący Konsumentem może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem przypadków odrębnie wskazanych, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, składając Dostawcy oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.
2. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na piśmie z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę, w siedzibie lub Biurze Obsługi Klienta lub wysłać listownie na adres Biura Obsługi Klienta, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej, oświadczenie o odstąpieniu można złożyć również w formie dokumentowej przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres e-mail Dostawcy biuro@opto-tech.pl lub przy pomocy innego środka komunikacji elektronicznej określonego w Umowie.
3. W przypadku odstąpienia, Umowę uważa się za niezawartą, a Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie Dostawcy zainstalowany u Abonenta Sprzęt, zaś Dostawca zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. Zwrot Abonentowi dokonanych przez niego płatności powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrotu płatności dokonuje się przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeśli Dostawca udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest on do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu od

Abonenta lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania. Wzór formularza odstąpienia od Umowy stanowi załącznik do Umowy.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia mu Usług lub wykonania Usługi, w szczególności Instalacji, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W przypadku wykonania Instalacji Abonent obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy opłaty instalacyjnej. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

§ 9

W przypadku, gdy Abonentem jest osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą i strony w Umowie zgodnie oświadczą, że jej zawarcie następuje bezpośrednio w związku z prowadzoną przez Abonenta działalnością gospodarczą, lecz ta Umowa nie ma dla Abonenta charakteru zawodowego wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Abonenta działalności gospodarczej udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, takiemu Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość, w rozumieniu odrębnych przepisów prawa, w terminie 14 dni od jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Postanowienia § 8 ust. 2 – 4 powyżej stosowane będą odpowiednio.

V. Zmiana Umowy

§ 10

1. Zmiana Umowy wymaga zawarcia Aneksu do Umowy, o ile Regulamin nie stanowi inaczej.
2. Zamówienia na pakiety lub Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy:
 - a) telefonicznie,
 - b) pisemnie,
 - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@opto-tech.pl
 - e) przez eBOK.
3. Dostawca udziela odpowiedzi na złożone zamówienie w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od dnia jego wpływu do Dostawcy, informując Abonenta, czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Usług.
4. Zmiana lub dodanie pakietu lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy. Jeśli Dostawca oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy (np. poprzez ich aktywację/dezaktywację za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość). Informacja o Usługach Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na Stronie internetowej Dostawcy oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie lub z wykorzystaniem wiadomości e-mail, na jego żądanie.
5. Świadczenie Usług w zmienionym lub dodanym pakiecie, dodanie bądź usunięcie Usług Dodatkowych następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po zleceniu zmiany przez Abonenta. Za dzień dokonania zmiany warunków Umowy uznaje się dzień zawarcia Aneksu do Umowy, w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie.
6. Złożenie zamówienia na Usługi Dodatkowe lub promocyjne urządzenie końcowe nie skutkuje przedłużeniem terminu obowiązywania Umowy, chyba że Abonent wyraził na to zgodę.

VI. Zasady korzystania ze Sprzętu oraz Urządzeń

§ 11

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację (jeśli jest to konieczne do korzystania Usług) i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, w Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Zakończenie Sieci będące własnością Dostawcy. Za przyłączenie kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu, Abonent ponosi opłaty, jak za podłączenie pierwszego Zakończenia Sieci zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Zakończeń Sieci w Lokalu wyznacza oferta Dostawcy oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.
3. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu, w tym poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż Sprzętu.
4. Abonent jest zobowiązany współdziałać z Przedstawicielem w sposób gwarantujący wykonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie i nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
5. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług, wówczas Dostawca zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Ewentualne uwagi Abonenta dotyczące uszkodzeń lub wad Sprzętu powinny zostać zgłoszone w chwili jego odbioru, w przeciwnym razie uznaje się, że Sprzęt odebrany przez Abonenta nie posiadał jawnych uszkodzeń lub wad, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
7. W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca dopuszcza instalację Sprzętu samodzielnie przez Abonenta, według instrukcji udzielonej przez Dostawcę. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Dostawcę.
8. Potwierdzenie wykonania Instalacji lub wydania Abonentowi Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela.
9. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń odbywa się na koszt Abonenta.

§ 12

1. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z Regulaminem oraz instrukcją przekazaną przez Dostawcę.
2. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci lub dokonywania zmian w Sprzęcie, ani nie jest uprawniony do ich udostępniania (bezpłatnie albo odpłatnie) osobom trzecim. Ponadto, Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy.
5. O ile szczegółowe warunki świadczenia danej Usługi określone w niniejszym Regulaminie lub w Umowie nie stanowią inaczej, Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług komunikacji elektronicznej innym podmiotom.
6. Z momentem oddania Abonentowi Sprzętu do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt oraz ryzyko jego uszkodzenia lub utraty, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

7. Abonent nie ma prawa ingerować, modyfikować, rozkręcać udostępnionego Sprzętu i wykonanego Zakończenia Sieci, ani ich wykorzystywać niezgodnie z przeznaczeniem.

8. Abonent ma obowiązek umożliwić Dostawcy dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie bądź za pomocą wiadomości e-mail ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. 9. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal, celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

10. Dostawca ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług powodującą, że Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę terminie.

§ 13

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z okoliczności leżących po jego stronie. Dostawca zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych uzyskanych za pomocą sieci Internet.

3. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt od zasilania energetycznego podczas wyładowań atmosferycznych, a w przypadku podłączenia do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od swojego Urządzenia. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego obowiązku.

VII. Naliczenia oraz pobór opłat

§ 14

1. Jeśli wykonanie Instalacji jest niezbędne do świadczenia Usług, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu, w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku.

2. Jeżeli Instalacja Zakończenia Sieci połączona jest ze zwiększonymi w stosunku do standardowych nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.

3. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku (odrębnie dla każdej z zamówionych Usług).

4. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do Sieci i nie jest wymagana Instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany pakietu, wówczas obciążony zostanie opłatą aktywacyjną. Postanowienia ust. 3 powyżej stosuje się odpowiednio.

5. W przypadku zmiany Lokalu na Lokal, który pozostaje w zasięgu Sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przeniesienie Zakończenia Sieci w wysokości określonej w Cenniku.

6. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy lub na tym terenie Dostawca nie świadczy danej Usługi.

§ 15

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę oraz sposób ich naliczania określa Umowa, a w pozostałym zakresie Cennik oraz Regulamin.

2. Abonent otrzymuje Cennik wraz z Informacjami Przedumownymi na trwałym nośniku, przed zawarciem Umowy, a w przypadku gdy nie są one wymagane, wraz z Umową.

Aktualny Cennik jest również dostępny na Stronie internetowej Dostawcy oraz w Biurze Obsługi Klienta.

3. Abonent uiszcza opłatę abonamentową z góry, w terminie do 15 dnia każdego miesiąca, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym (częstkowy Okres Rozliczeniowy), a termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia Rachunku. Rachunek za okres proporcjonalny świadczenia Usługi zostanie wystawiony niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu trzech dni roboczych od Aktywacji Usługi. Opłaty jednorazowe doliczane są do Rachunku za Okres Rozliczeniowy, w którym zostały wykonane Usługi nimi objęte, z terminem płatności 14 dni od daty wystawienia Rachunku, a ten zostanie wystawiony niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu trzech dni roboczych od wystąpienia zdarzenia.

4. Abonent jest zobowiązany uiszczać opłaty za świadczone Usługi na rachunek bankowy Dostawcy wskazany na Rachunku.

§ 16

Opłata abonamentowa obejmuje:

- 1) stały dostęp do Sieci,
- 2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku lub w Umowie do danej opłaty abonamentowej,
- 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

§ 17

1. Rachunki są przekazywane na adres poczty elektronicznej podany przez Abonenta, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy zamiaru otrzymywania faktur na papierze.
2. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę.
3. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Dostawcy.
4. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca pobiera od Abonenta odsetki ustawowe.

VIII. Usługa dostępu do Internetu

§ 18

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usługi dostępu do Internetu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy, jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego, Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego m.in. poprzez stosowanie regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

2. Zabronione są następujące zachowania:

- a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
- b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
- c) 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,
- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
- e) przesyłanie niezamówionej informacji handlowej,
- f) korzystanie z Usług dostępu do Internetu w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych Dostawcy.

3. Dostawca nie ogranicza ani nie uniemożliwia:

- a) korzystania z dostępu do publicznej sieci telekomunikacyjnej za pośrednictwem lokalnej sieci radiowej wybranej przez użytkownika końcowego, w przypadku gdy lokalna sieć radiowa została udostępniona,
- b) udostępnienia lokalnej sieci radiowej na potrzeby korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej na rzecz użytkowników końcowych.

§ 19

1. Abonent usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie o odszkodowanie z tytułu wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przed upływem terminu na jaki została zawarta Umowa.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym Dostawcą usługi dostępu do Internetu.
5. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
6. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, nie pobiera się opłat od Abonenta.
7. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy w zakresie usługi dostępu do Internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy, Abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.
8. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie w uzgodnionym z Abonentem określonym w umowie z nowym dostawcą, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie usługi dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę.
9. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 8 powyżej:
 - a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,
 - b) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.
10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie, o którym mowa w ust. 8 powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat

miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 Prawa Komunikacji Elektronicznej.

11. W przypadku, o którym mowa w ust. 10 powyżej, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 8 powyżej, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 9 powyżej.

IX. Rozwiązanie, wygaśnięcie Umowy, zmiana Abonenta, przedłużenie Umowy

§ 20

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, z tym że w przypadku Dostawcy może to nastąpić jedynie w przypadkach wskazanych w Umowie lub Regulaminie.
2. Rozwiązanie Umowy może również nastąpić za zgodą obu Stron.
3. Jeśli przedmiotem Umowy jest świadczenie Usług objętych ofertą pakietową (wiązaną), w której skład wchodzi Usługa dostępu do Internetu lub Usługa Telefonii, prawo Konsumenta do wypowiedzenia Umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, obejmuje wszystkie Usługi objęte Umową.
4. Oświadczenie o rozwiązaniu/wypowiedzeniu Umowy składa się na piśmie. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę składając oświadczenie w formie dokumentowej przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na adres e-mail Dostawcy biuro@opto-tech.pl

§ 21

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) powzięcia przez Dostawcę wiadomości o śmierci Abonenta,
 - b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego Konsumentem, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w ustawie Kodeks spółek handlowych.
2. Za zgodą Dostawcy, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na osobę trzecią posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
3. Dostawca może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy.
4. Za przeniesienie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy, Dostawca pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

§ 22

1. Po upływie terminu, na jaki została zawarta Umowa, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony. Po przedłużeniu Umowy, Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku w części dotyczącej umów na czas nieokreślony lub na zasadach określonych w Regulaminie promocji, na podstawie którego została zawarta Umowa, jeżeli tak stanowi Regulamin promocji.
2. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia Umowy na czas nieokreślony powinno zostać dokonane w formie pisemnej lub dokumentowej (przy wykorzystaniu poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail Dostawcy biuro@opto-tech.pl lub przy pomocy innego środka komunikacji elektronicznej określonego w Umowie) oraz doręczone Dostawcy przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony.
3. Abonent może wypowiedzieć w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, Umowę, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na

brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową lub zamówionych w czasie trwania Umowy pakietów lub Usług Dodatkowych.

4. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy, w szczególności zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

5. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Dostawca co najmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

X. Skutki opóźnienia z zapłatą przez Abonenta

§ 23

1. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą na rzecz Dostawcy, ten powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych opłat w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Dostawca może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Abonent nie zapłacił zaległych opłat, Dostawca niezwłocznie powiadomi Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi.

3. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usługi, Abonent nie zapłaci zaległych opłat, Dostawca może zawiesić jej świadczenie.

4. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości opłat z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych opłat.

5. Jeśli Dostawca uprzednio ograniczył świadczenie Usługi albo zawiesił jej świadczenie, wznawia świadczenie Usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych opłat za Usługę.

6. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych opłat.

7. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, 2, 6 powyżej, Dostawca doręcza bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

8. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych opłat w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi.

9. Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń, w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, w tym postanowień w zakresie obowiązków innych, niż terminowe ponoszenie opłat.

10. W przypadku, gdy Dostawca zawiesił świadczenie Usługi z przyczyn leżących po stronie Abonenta określonych w ust. 9 powyżej, zaś Abonent nie zaprzestanie naruszeń swoich zobowiązań, Dostawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

XI. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta

§ 24

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.

2. Z wyjątkami przewidzianymi wprost w Regulaminie lub Umowie, Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy, pod rygorem wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta zgodnie z § 23 ust. 9 i 10 powyżej.

3. Za naruszenie Umowy przez Abonenta uznaje się:

a) nadużycie polegające na korzystaniu z Usług lub Urządzeń niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Dostawcy lub innemu przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści bezpośrednio lub pośrednio przez podmiot lub osobę dopuszczającą się nadużycia,

b) naruszenie praw własności intelektualnej osób trzecich,

c) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,

d) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,

e) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,

f) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,

g) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta / spamming),

h) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci lub systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług,

i) używanie Sprzętu przez Abonenta niezgodnie z warunkami Umowy, w tym Regulaminem, w szczególności narażanie Sprzętu na zniszczenie lub udostępnianie go osobom trzecim,

j) korzystanie ze Sprzętu zarejestrowanego przez Dostawcę jako oddany do użytkowania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony,

k) używanie urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci lub zakłócanie funkcjonowania Sieci w inny sposób,

l) uniemożliwienie Przedstawicielowi wymiany Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę terminie lub dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu Sieci lub pomiarów Usługi lub usunięcia Usterki albo Awarii,

m) inne przypadki niewywiązania się przez Abonenta z obowiązków określonych w Regulaminie.

4. Dostawca zaleca Abonentowi:

a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.

b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebiegowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,

c) stosowanie do kont pocztowych oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

5. Dostawca zastrzega prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz zawieszenia świadczenia Usług i wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1 – 2 powyżej lub naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub naruszenia Umowy, w tym dokonania nadużycia, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. W przypadku wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Dostawcę, nie znajdą zastosowania okresy wypowiedzenia, a Abonentowi nie będą przysługiwać z tego tytułu żadne roszczenia względem Dostawcy.

6. Za naruszenie zobowiązań określonych Umową, w tym Regulaminem, Abonent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą względem Dostawcy, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy kosztów poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości związanych z dokonanymi naruszeniami.

§ 25

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 niniejszego paragrafu, Dostawca wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu.

3. Dostawca obciąża Abonenta opłatą (karą umowną) za brak zwrotu Sprzętu w terminie 14 dni od zakończenia Umowy, za zniszczenie Sprzętu bądź za zwrot Sprzętu trwale uszkodzonego.

4. Zapłata opłaty (kary umownej), o której mowa w ust. 3 powyżej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

XII. Odpowiedzialności Dostawcy, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty

§ 26

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy.

2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:

a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu lub telefonu w tym usług z dodatkowym świadczeniem,

b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (np. bankowość elektroniczna) lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu lub telefonu (np. usługi subskrybowane),

c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę,

d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,

e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci,

f) awarie lub usterki po stronie innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych działających w połączonych sieciach,

g) jakość sygnału i inne potencjalne problemy z konfiguracją i działaniem lokalnej sieci radiowej (Wi-Fi) w Lokalu Abonenta,

h) niedostosowanie lub wady Urządzeń i brak ich napraw, regulacji lub adaptacji,

i) zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

3. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na Usługi świadczone Konsumentowi obejmuje:

a) eliminację naruszenia, które zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,

b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje naruszenie zagrażające bezpieczeństwu Sieci lub Usług,

c) w przypadku utraty ciągłości dostarczania Sieci lub Usług, przywrócenie utraconych Usług lub Sieci.

4. W razie przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, wywołanej Awarią albo Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, na żądanie Abonenta Dostawca dokonuje zwrotu na rzecz Abonenta w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości. Zwrot będzie liczony od opłaty abonamentowej za Usługę objętą Awarią lub Usterką.

5. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, wywołanej Awarią albo Usterką, w tym gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi lub jeżeli Dostawca nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Odszkodowanie przysługuje także za niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonego w Umowie, chyba że powyższe nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta. Wysokość odszkodowania wynosi odpowiednio: 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości i 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. Wyliczenie wysokości odszkodowania następuje na podstawie opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

6. Zwrot opłat lub zapłata odszkodowania przez Dostawcę nastąpi w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, na rachunek bankowy Abonenta. Na wniosek Abonenta mogą być one zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych.

7. Rozpatrzenie wniosku o zwrot abonamentu oraz zapłatę odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie złożonej reklamacji i procedury reklamacyjnej prowadzonej w trybie określonym w § 28 poniżej.

XIII. Ochrona zasobów sieci. Serwis.

§ 27

1. Dostawca nie zapewnia szyfrowania informacji na poziomie łącza.

2. Abonent ma prawo zainstalować, w swoim systemie, we własnym zakresie elementy kodowania danych.

3. W stosunku do Abonentów posiadających konta użytkownika udostępnione przez Dostawcę, stosuje się ochronę danych poprzez:

a) weryfikację systemu haseł pod względem możliwości deszyfracji,

b) likwidację nieaktywnych uprawnień i haseł Klientów.

4. Dostawca zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca zapewnia:

a) wykonywanie okresowych przeglądów Sieci i bieżącą konserwację Sieci,

b) usuwanie Usterek i Awarii,

b) pomoc techniczną, w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,

c) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach lub pakietach stosowanych przez Dostawcę,

d) rozpatrywanie reklamacji,

e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach.

5. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz uzyskiwać informacje na temat Usług:

a) pod numerem telefonu Dostawcy wskazanym na jego stronie internetowej,

b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,

c) za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres Dostawcy: biuro@opto-tech.pl

6. Opłaty za połączenie z numerem Dostawcy nie będą wyższe, niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.

7. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

8. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, nie dłużej jednak niż w terminie 2 dni roboczych od dnia powiadomienia Dostawcy o Usterce albo Awarii. Jeśli z obiektywnych przyczyn technicznych usunięcie Awarii albo Usterki nie będzie możliwe w podanym terminie, Abonent zostanie niezwłocznie o tym fakcie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 – 16:00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

9. Dostawca nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń.

10. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionemu Przedstawicielowi dostęp do Zakończenia Sieci oraz Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

11. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci Dostawcy, bądź wywołanych działaniem lub zaniechaniem Dostawcy lub osób, za które Abonent nie ponosi odpowiedzialności,

b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność lub będących następstwem używania Sprzętu lub korzystania z Usług niezgodnie z Umową, a także w razie nieuzasadnionych wezwań Dostawcy.

12. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.

13. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.

14. Dostawca zastrzega prawo do przerw w świadczeniu Usług, nie dłuższych jednorazowo niż 6 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych, nie dłuższych jednak niż łącznie 36 godzin w kwartale. Przerwy te nie będą traktowane jako Awaria ani Usterka. Dostawca informuje Abonenta o planowanych pracach, z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 3 dni, za pośrednictwem swojej Strony internetowej.

15. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 11 lit. b) powyżej, w tym za nieuzasadnione wezwanie Przedstawiciela, Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

16. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń na wniosek Abonenta, Dostawca może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

XIV. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 28

1. Dostawca jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usługi z tytułu:

a) niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia jej świadczenia,

b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,

c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej "reklamującym".

3. Reklamację wnosi się:

- a) w formie pisemnej,
- b) ustnie do protokołu,
- c) telefonicznie,
- d) na adres poczty elektronicznej biuro@opto-tech.pl,
- e) na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

4. Reklamacja zawiera w szczególności:

- a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a powyżej,
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- g) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w postanowieniu lit. f powyżej,
- h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
- i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. Jeżeli Dostawca nie rozpatrzył reklamacji Usługi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

6. W przypadku uwzględnienia reklamacji Usługi opłata, o której mowa w art. 352 ust. 1 PKE, podlega zwrotowi.

§ 29

1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 30 ust. 1 poniżej, roszczeń określonych w ustawie przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

2. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 1, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

3. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie, Konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Dostawcy. W takim przypadku Dostawcy nie przysługuje odszkodowanie za przedterminowe wypowiedzenie Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta.

4. Bieg przedawnienia roszczeń określonych w ustawie zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji Usługi do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 30

1. Spór cywilnoprawny między Konsumentem, a Dostawcą może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia

postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823).

3. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek Konsumenta złożony w postaci papierowej lub elektronicznej albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta.

4. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym że wnioskodawca może wnosić o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

XV. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 31

1. W trakcie obowiązywania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Dostawca przetwarza dane Abonenta wymagane do zawarcia Umowy oraz dane transmisyjne Abonenta, w tym dane lokalizacyjne wskazujące położenie geograficzne Urządzenia, na potrzeby realizacji Umowy, tj. do celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi, wypełniania obowiązków ciążących na Dostawcy przewidzianych przepisami prawa, w tym w zakresie retencji danych i kierowania połączeń na numery alarmowe, a ponadto dla potrzeb zarządzania ruchem, sprawowania pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, zapobiegania przypadkom naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług.

3. Oprócz danych o lokalizacji Urządzenia, Dostawca przetwarza następujące dane transmisyjne:

a) połączeniach głosowych i wiadomościach tekstowych, w tym o liczbie i rodzaju połączeń i wiadomości wychodzących, przychodzących, o czasie trwania połączenia, o numerach, z którymi kontaktował się Abonent;

b) o czasie trwania sesji internetowych, ilości transferowanych danych, o adresach odwiedzanych stron internetowych, aktywnościach użytkownika na tych stronach, rodzaju używanej technologii, typie dostępu, identyfikatorach urządzenia końcowego, za pomocą którego wykonywane jest połączenie z Siecią, o systemie operacyjnym na urządzeniu końcowym.

4. Dane transmisyjne są przetwarzane w czasie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń i wykonywania obowiązków przewidzianych przepisami prawa.

5. Dostawca umieszcza informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta na Stronie internetowej. Na wniosek Abonenta w/w informacje zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

6. Informacje na temat obowiązujących u Dostawcy cen i kosztów usług serwisowych są dostępne w Biurze Obsługi Klienta oraz na Stronie internetowej w postaci opublikowanych Cenników. Na żądanie użytkownika końcowego Dostawca przesyła informacje o cenach i kosztach usług serwisowych w wiadomości e-mail na adres wskazany przez tego użytkownika.

7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy PKE, kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa.

8. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 r. i dotyczy wyłącznie Umów zawartych od tej daty.

