

§ 1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, zwany dalej "Regulaminem" określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez firmę INTEGRA Paweł Mróz z siedzibą w Tarnowie. Regulamin doręczany jest Abonentowi przy zawarciu umowy w formie pisemnej, a także dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta. Odniesienie do Umowy lub Abonamentu w niniejszym Regulaminie dotyczy Umowy lub Abonamentu w zakresie

świadczenia usług telekomunikacyjnych INTEGRA

1.2. Ilekroć w Regulaminie użyto podanych niżej słów lub zwrotów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym w niniejszym punkcie znaczeniu:

1.2.1. Operator - firma działająca pod nazwą: INTEGRA

z siedzibą w Tarnowie przy ul. Granicznej 8a, będąca dostawcą usług (w tym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych) oraz operatorem w rozumieniu przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji.

1.2.2. Abonent - osoba fizyczna, prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca zgodnie z przepisami prawa, która jest Stroną umowy zawartej na piśmie z Operatorem.

1.2.3. Umowa - umowa zawarta z Abonentem na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się świadczyć usługi objęte Umową, a Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności za te usługi. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy Umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych.

1.2.4. Miesiąc Obrachunkowy – okres od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, w którym Operator świadczy Usługę.

1.2.5. Abonament – cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do sieci Operatora i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość określa się w Umowie. 1.2.6. Cennik – wykaz usług telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania dołączony do Umowy.

Dostępny także na stronie internetowej Operatora (<http://www.integra.tarnow.net.pl>) oraz w Biurze Obsługi Klienta przy ul. Granicznej 8a w Tarnowie.

1.2.7. Aktywacja - uruchomienie sygnału w lokalu Abonenta poprzez dostarczanie usług objętych Umową do Przyłącza Abonenckiego, obejmująca również wykonanie niezbędnych prac związanych z jego doprowadzeniem. Aktywacja podlega jednorazowej, bezzwrotnej opłacie na podstawie Umowy oraz Cennika.

1.2.8. Przyłącze Abonenckie - końcowa część Sieci Operatora doprowadzona do lokalu Abonenta.

1.2.9. Awaria – brak lub pogorszenie odbioru zakłócające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora lub spowodowane przez Siły Wyższe.

1.2.10. Siła Wyższa - zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej, działania osób trzecich, samoczynne uszkodzenia urządzeń, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.

1.2.11. Sieć Operatora - zespół środków technicznych umożliwiających przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej, przeznaczony do realizacji Usługi.

1.2.12. Usługa internetowa - usługa Dostępu do Sieci Internet polegająca na transmisji danych poprzez Sieć Operatora do innych sieci, w szczególności do sieci Internet.

1.2.13. Usługa telefoniczna - usługa Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej INTEGRA polegająca na transmisji głosu, po jego przetworzeniu na postać pakietów IP, poprzez Sieć Operatora do innych sieci.

1.2.14. Usługa telewizji kablowej – usługa Telewizji Kablowej INTEGRA polegająca na dostarczaniu sygnału programów telewizyjnych i radiowych poprzez Sieć Operatora.

1.2.15 Konto email - konto poczty elektronicznej o adresie wskazanym przez Abonenta na Zamówieniu Usługi, służące do korespondencji z Operatorem.

§ 2. Zakres świadczonych usług

2.1. Operator gwarantuje Abonentowi świadczenie usług:

2.1.1. internetowych, czyli dostęp do Usługi poprzez łącze wykonane w standardzie Ethernet 10/100/1000Mbps lub standardzie IEEE 802.11a b g

2.1.2. telefonicznych;

2.1.3. telewizji kablowej, czyli dostarczania Programów Telewizyjnych

2.2. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

2.3. Operator świadczy usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci.

Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami

technicznymi, konserwacją, naprawami, oraz testowaniem sprzętu nie będzie większa niż 5% całkowitego czasu pracy łącza w danym Miesiącu Obrachunkowym.

§ 3. Umowa o świadczenie Usługi

3.1. Operator świadczy Usługi na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.

3.2. Zamówienie złożone przez Abonenta jest traktowane jako oferta, zgodnie z art. 66 Kodeksu Cywilnego.

3.3. Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Wymóg formy pisemnej nie dotyczy Umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych.

3.3. Operator może odmówić zawarcia umowy z Podmiotem:

3.3.1 co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające między innymi z danych będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa;

3.3.2 zalegającego z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu nie wykonania postanowień Regulaminu lub Umowy;

3.3.3 który odmówił przedstawienia danych oraz dokumentów stwierdzających tożsamość Podmiotu lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawia dokumenty, które budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności;

3.3.4 jeżeli brak jest możliwości technicznych przyłączenia podmiotu do sieci Operatora.

3.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Za treści przekazane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.

3.4. Operator ma prawo do zawieszenia Usługi Abonentowi, który w rażący sposób naruszy jedno lub więcej postanowień Regulaminu.

3.5. Operator może wypowiedzieć świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku niewłaściwego wykonywania postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności:

3.5.1. Opóźnień w dokonywaniu opłat na rzecz Operatora powyżej 21 dni po terminie płatności.

3.5.2. Opóźnień w dokonywaniu opłat na rzecz Operatora za inne świadczone Usługi.

3.5.3. Abonent narusza przepisy prawa lub korzysta z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem.

3.5.4. Abonent udostępni sygnał osobie trzeciej. W tym przypadku Operator może się domagać odszkodowania w wysokości abonamentu za okres korzystania z sygnału przez osobę trzecią, nie mniej jednak niż za trzy Miesiące Obrachunkowe.

3.6. Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat abonamentowych bez względu na ograniczenie świadczenia Usług.

3.7. Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po dokonaniu przez Abonenta wszystkich zaległych należności.

3.8. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Operatora o zmianie danych związanych z Umową, w szczególności:

3.8.1. Zmianie adresu: zameldowania, zamieszkania, korespondencyjnego oraz miejsca korzystania z Usługi.

3.8.2. Zmianie imienia, nazwiska lub nazwy (w przypadku podmiotu).

§ 4. Opłaty

4.1. Abonament za korzystanie z Usługi, opłacany jest z góry do 7-go dnia danego Miesiąca Obrachunkowego.

4.2. Nieopłacony Abonament, to Abonament, za który nie wpłynęła należność do 7-go dnia danego Miesiąca Obrachunkowego.

4.3. Wniesienie opłaty abonamentowej uniezależnia Abonenta od zmian stawek, tzn.; że ewentualne podwyżki lub obniżki nie dotyczą Abonenta do końca trwania opłaconego okresu abonamentowego.

4.4. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m. in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Operatora lub w Biurze Obsługi Klienta przy ulicy Granicznej 8a w Tarnowie, w wysokości określonej w fakturze VAT lub wynikającej z zapisów Umowy Abonenckiej.

4.5. Operator może ograniczyć świadczenie Usługi jeżeli Abonent zalega z zapłatą należności za wykonane usługi telekomunikacyjne przez okres dłuższy niż 21 dni.

4.6. Abonentowi, któremu Operator ograniczył świadczenie Usługi przywraca się jej pełny wymiar w momencie spłaty całości należności wobec Operatora.

4.7. W przypadku uchylania się Abonenta od regulowania zaległości, Operator obciąża Abonenta wszystkimi dodatkowymi opłatami na które jest narażony podczas windykacji tych należności.

4.8. W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności

na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta, a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.

4.9. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie. Na indywidualne żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść proponowanych zmian w Cenniku drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej.

4.10. W przypadku podwyższenia cen za świadczone przez Operatora Usługi, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy na zasadach określonych w Regulaminie. Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów obowiązującego prawa.

4.11. Szczegółowy skład opłat jest uzależniony od wybranej usługi oraz opcji usługi i znajduje się w cenniku.

§ 5. Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych INTEGRA

5.1. Przyłącze Abonenckie przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.

5.2. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do wykonania Aktywacji, Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonania zleconych usług, w szczególności określa możliwy termin i koszt ich wykonania.

5.3. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora, wykonującemu Instalację. Nieudostępnienie lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji.

5.4. Przygotowanie lokalu oraz miejsca dokonania Instalacji należy do Abonenta.

5.5. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie możliwe do wykorzystania przez Operatora, będące częścią Przyłącza Abonenckiego, zobowiązania Operatora w ramach Aktywacji ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usługi. Posiadanie niezbędnego okablowania nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora jednorazowej, bezwrotnej opłaty aktywacyjnej za uzyskanie dostępu do Sieci Operatora.

5.6. Podstawą zakończenia Instalacji jest podpisanie przez Abonenta:

5.6.1. Protokołu Wykonania Instalacji i Zdawczo - Odbiorczego, stanowiących integralną część Umowy.

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

5.8. Operator ma prawo do ingerowania w przesyłanie danych w Sieci Operatora jeśli wymagają tego względy bezpieczeństwa, techniczne oraz prawne. W szczególności Operator ma prawo do blokowania ruchu sieciowego, który w zamierzony lub niezamierzony sposób zakłóca działanie Sieci Operatora.

§ 6. Obowiązki Abonenta

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

6.2. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia lokalu w celu umożliwienia pracownikom Operatora kontroli parametrów technicznych sygnału lub instalacji w lokalu, w którym zainstalowane jest Przyłącze Abonenckie.

6.3. W razie zniszczenia lub uszkodzenia Przyłącza Abonenckiego Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Przyłącza Abonenckiego.

6.4. Abonent nie jest uprawniony do samodzielnego i bez wiedzy Operatora dokonywania zmian i przeróbek w Przyłączu Abonenckim.

§ 7. Zgłaszanie usterek technicznych, zakres obsługi serwisowej, reklamacje

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

7.2. Wszelkie Awarie związane z Usługą należy zgłaszać w Biurze Obsługi Klienta Operatora przy ul. Granicznej 8a w Tarnowie. Zgłoszenie winno zawierać: dane Abonenta, czas rozpoczęcia Awarii, opis Awarii. Abonentowi po zgłoszeniu Awarii pracownik Operatora powinien przekazać identyfikator Awarii, który jest podstawą do wszelkich czynności związanych z jej usunięciem.

7.3. Operator dąży do bezawaryjnej pracy swojej Sieci.

7.4. W przypadku Awarii spowodowanej Siłami Wyższymi, Abonentowi nie przysługuje prawo do odliczeń od Abonamentu.

7.5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w dostarczonym sygnale, wynikające z przyczyn leżących poza jego kontrolą. Operator nie odpowiada za pogorszoną jakość lub brak odbioru spowodowane złym stanem urządzeń odbiorczych Abonenta.

7.6. Na prośbę Abonenta i jeśli jest to możliwe, pracownik Operatora może usunąć usterkę spowodowaną z winy Abonenta na warunkach określonych w Cenniku.

7.7. W ramach obsługi serwisowej INTEGRA zapewnia:

7.7.1. usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Końcowego,

7.7.2. konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia

Końcowego,

7.7.3. usuwanie awarii Usługi internetowej, Usługi telefonicznej oraz Usługi telewizji kablowej.

7.8. W ramach serwisu Usługi internetowej, Usługi telefonicznej oraz Usługi telewizji kablowej INTEGRA zapewnia gotowość służb technicznych do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku,

w godzinach od 8.00 do 20.00 i w soboty od 8.00 do 16.00
7.9. INTEGRA zobowiązuje się do usunięcia awarii, w czasie gotowości służb technicznych, w terminie 24 godzin od momentu, w którym INTEGRA wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez abonenta osobiście lub telefonicznie.

7.10. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy:

7.10.1. od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi,

7.10.2. od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,

7.10.3. od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu Usługi.

7.11. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust.7.10. pozostawia się bez rozpoznania, o czym komórka organizacyjna INTEGRA rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

7.12. Reklamacja powinna zawierać:

7.12.1. imię i nazwisko, firmę albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

7.12.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

7.12.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

7.12.4. identyfikator Awarii, o którym mowa w 7.2.,

7.12.5. datę zawarcia Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej opóźnienia określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,

7.12.6. wysokość zwrotu uiszczonych miesięcznych opłat abonamentowych lub wypłaty kar umownych - w przypadku żądania ich wypłaty,

7.12.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwot podlegających zwrotowi lub wypłaty kar umownych – w przypadku, o którym mowa w 7.12.6.,

7.12.8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7.13. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej.

7.14. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu sporządzonego w komórce organizacyjnej INTEGRA. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w komórce, o której mowa w ust. 1, pracownik INTEGRA lub osoba upoważniona przez INTEGRA przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.

7.15. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub telefonicznie INTEGRA w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu INTEGRA określa nazwę, adres i numer telefonu Komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację.

7.16. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Regulaminie, za wyjątkiem 7.12.6. Regulaminu, INTEGRA niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

7.17. Po bezskutecznym upływie w/w terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. W wezwaniu INTEGRA wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w 7 dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

7.18. Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT we wskazanym terminie.

7.19. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, INTEGRA wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec INTEGRA, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta wyżej wymienione kwoty zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczone na poczet przysługujących należności.

7.20. Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

7.21. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

7.21.1. nazwę Komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację,

7.21.2. powołanie podstawy prawnej,

7.21.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

7.21.4. w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonamentowych lub kar umownych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,

7.21.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, także o prawie dochodzenia roszczeń przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w ramach postępowania mediacyjnego,

7.21.6. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego INTEGRA, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

7.22. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

7.23. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

7.24. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

§ 8. Rozwiązanie Umowy (odstąpienie, wstrzymanie, wygaśnięcie)

8.1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia zgodnego z zapisami zawartej Umowy. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Miesiąca Obrachunkowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.

8.2. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

8.3. Abonent może wypowiedzieć świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.

8.4. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest:

8.4.1. niezwłocznie zaprzestać korzystania z Usług, Sprzętu, Urządzeń oraz

8.4.2. umożliwić Operatorowi wejście na teren Lokalizacji Abonenta w celu usunięcia Urządzeń lub Sprzętu.

8.5. Operator dokona wszelkich starań do dokonania czynności opisanych w ust. 8.4 w terminie trzydziestu dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, chyba że Abonent uniemożliwi takich czynności w powyższym terminie. W przypadku odmowy zwrotu/Urządzeń lub uniemożliwienia deinstalacji przez Abonenta Sprzętu/Urządzeń w wyznaczonym terminie, Operator ma prawo do naliczenia oraz obciążenia Abonenta karą umowną, równą odtworzeniowej wartości Sprzętu/Urządzenia w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy powiększoną do 50%.

§ 9. Usługi Internetowe

9.1. Internet - światowy system informacyjny, który jest logicznie powiązany jedną globalną przestrzenią adresową opartą na protokole internetowym IP (Internet Protocol) lub jego przyszłym rozwinięciu. Internet zapewnia, wykorzystuje, udostępnia publiczne lub prywatne usługi wysokiego poziomu oparte na systemie komunikacji i odpowiedniej strukturze.

9.2. Adres IP – unikalny 32-bitowy adres używany do identyfikacji komputera w sieci Internet.

9.2.1. Abonentowi w trakcie Instalacji przydzielany jest unikalny adres IP z puli Operatora.

9.2.2. Adres IP jeśli nie zaznaczono inaczej jest adresem publicznym (rutowalnym) z puli Operatora .

9.2.3. Operator umożliwia Abonentowi bezpłatną zmianę Adresu IP jeśli ten odpowiednio umotywuje, że korzystanie z przyznanego mu Adresu IP jest szczególnie uciążliwe i nie wynika z winy Abonenta.

9.2.4. Adres IP może być zmieniony odpłatnie na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe, na warunkach określonych w Cenniku.

9.2.5. Operator może dokonać zmiany Adresu IP w związku z koniecznością rozszerzenia obecnego zakresu adresowego w danej części Sieci Operatora.

9.2.6. Abonentowi zabrania się dobrowolnej zmiany przydzielonego mu Adresu IP. Nieuprawnione posługiwanie się Adresem IP powoduje naliczenie opłaty zgodnej z cennikiem oraz zgłoszenia incydentu do odpowiednich organów prawa.

9.2.7. Adres IP w Sieci Operatora jest ściśle powiązany z Adresem MAC. Każdorazowa zmiana Karty Sieciowej w komputerze Abonenta powinna być zgłoszona do Operatora.

9.3. Adres MAC – liczba 48-bitowa unikalnie identyfikująca urządzenie sieciowe dołączone do sieci Ethernet. Adres MAC jest zazwyczaj reprezentowany jako ciąg sześciu liczb szesnastkowych oddzielonych dwukropkami (np: aa:bb:cc:dd:ee:ff).

9.4. Karta sieciowa - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do

korzystania z usług Operatora. Urządzenie to umożliwia przyłączenie komputera Abonenta do sieci Operatora. Karta sieciowa posiada unikalny adres MAC.

9.5. Aplikacje internetowe – wszystkie programy komputerowe umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w sieci Internet.

9.6. Korzystanie z usług internetowych Operatora:

9.6.1. Operator nie określa minimalnych przepustowości łącza Abonenta.

9.6.2. Abonent nie powinien dołączać do Sieci Operatora urządzeń innych niż wymienione w Protokole Wykonania Instalacji.

9.6.3. Za zgodą Operatora możliwe jest dołączenie do Sieci Operatora urządzeń innych niż wymienione w Protokole Wykonania Instalacji.

9.6.4. Operator świadczy Abonentowi szereg bezpłatnych usług dodanych w postaci dostępu do kont email, własnych stron WWW, serwerów gier sieciowych, news. Usługi te nie podlegają reklamacji z tytułu Umowy.

9.6.5. Operator nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych poprzez swoją Sieć. W związku z tym, Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji.

9.6.6. Abonent jest zobowiązany do utrzymywania systemu operacyjnego na komputerze dołączonym do Sieci Operatora w stanie wolnym od wirusów, robaków komputerowych oraz aplikacji celowo zakłócających pracę Sieci Operatora.

9.6.7. Operator ma prawo do usunięcia danych Abonenta

z serwerów Operatora jeśli naruszają one obowiązujące normy moralne, etyczne lub prawne.

9.6.8. Świadczenie Usługi na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, jeżeli Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli na co najmniej 30 dni przed upływem terminu określonego w Umowie.

§ 10. Usługi Telefoniczne

10.1. Biling – szczegółowy opis świadczonych przez Operatora usług.

10.2. Opłaty – stałe opłaty abonamentowe naliczane zgodnie z cennikiem oraz opłaty za połączenia telefoniczne naliczane wg. bilingu i cennika.

10.3. Limit Wartości Połączeń - kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonentkiego, stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Abonenta (kontrola kosztów połączeń), którego przekroczenie uprawnia Operatora do zawieszenia świadczenia na rzecz Abonenta połączeń wychodzących (oprócz bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy).

10.3.1. Operator określa Limit Wartości Połączeń w wysokości 500,00 PLN brutto w jednym okresie obrachunkowym.

10.3.2. Limit Wartości Połączeń może ulec zmianie na wniosek Abonenta i po pozytywnej decyzji Operatora.

10.3.3. Abonent upoważnia Operatora do zawieszenia świadczenia na rzecz Abonenta usług połączeń telefonicznych w ruchu wychodzącym, po przekroczeniu przez niego Limitu wartości połączeń.

10.4. Adapter - urządzenie telekomunikacyjne przeznaczone do korzystania z usług Operatora. Urządzenie to umożliwia wykorzystanie tradycyjnego telefonu z wybieraniem tonowym w Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej INTEGRA. Adapter na czas trwania Umowy jest użyczany na warunkach określonych w Umowie oraz Cenniku.

10.5. Program – aplikacja uruchamiana na komputerze Abonenta, umożliwiająca korzystanie z Usługi.

10.6. Urządzenie Końcowe – Adapter, Program lub inne urządzenie dopuszczone do eksploatacji w Sieci Operatora umożliwiające korzystanie z Usługi.

10.6.1. Operator na podstawie Cennika użycza Abonentowi Urządzenie końcowe (Adapter lub Program).

10.6.2. Adapter jest własnością Operatora i po zakończeniu Umowy winien być zwrócony Operatorowi w stanie nie pogorszonym niż stan stwierdzony podczas instalacji i zapisany w protokole zdawczo-odbiorczym

10.6.3. Wartość Adaptera jest określona w Cenniku.

10.7. Hasło Dostępowe – unikalny ciąg znaków, przypisany do danego Numeru Abonentkiego, umożliwiający korzystanie z Usługi. Korzystanie z hasła dostępowego:

10.7.1. Abonent nie może udostępniać Hasła Dostępowego osobom trzecim.

10.7.2. Abonent zobowiązany jest do ochrony Hasła Dostępowego.

10.7.3. Operator nie odpowiada za straty Abonenta wynikające z utraty poufności Hasła Dostępowego.

10.8. Panel Abonenta CTS - aplikacja umożliwiająca za pośrednictwem przeglądarki internetowej wgląd w Billing oraz modyfikację parametrów Usługi. Dostęp do Panelu Abonenta CTS przyznawany jest na wniosek Abonenta.

10.9. W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy w szczególności następujące usługi:

10.9.1. aktywacja,

10.9.2. usługi połączeń telefonicznych w ruchu automatycznym:

10.9.2.1. połączenia wewnętrzne (realizowane w sieci Operatora)

10.9.2.2. połączenia lokalne (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej),

10.9.2.3. połączenia strefowe (realizowane w tej samej strefie

numeracyjnej nie będące połączeniami lokalnymi oraz wewnętrznymi),
10.9.2.4. połączenia międzystrefowe (realizowane na obszarze wykraczającym poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych),
10.9.2.5. połączenia międzynarodowe (wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej),
10.9.2.6. połączenia do sieci komórkowych,
10.9.2.7. inne połączenia określone w Cenniku,
10.9.2.8. inne usługi dodatkowe określone w Cenniku
10.9.3. inne usługi świadczone przez inne podmioty, do których Abonenci mają dostęp na mocy umów zawartych pomiędzy Operatorem a tymi podmiotami.
10.10. Numer abonencki:
10.10.1. Abonentowi przysługuje prawo do wyboru Numeru Abonenckiego w trakcie podpisywania Zlecenia instalacji z puli numerów udostępnionych przez Operatora.
10.10.2. Numer abonencki służy do identyfikacji Urządzeń Abonenckich w sieci telekomunikacyjnej i nadawany jest przez Operatora.
10.10.3. Numer abonencki może być zmieniony odpłatnie na życzenie Abonenta, gdy jest to technicznie możliwe.
10.10.4. Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach co najmniej na jeden Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia Operatorowi na co najmniej siedem (7) dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego.
10.11. Zmiana zakresu usług:
10.11.1. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług w ramach usług telefonicznych objętych Umową, w szczególności planu taryfowego, na warunkach określonych w Cenniku.
10.11.2. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta złożony osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
10.11.3. Składany przez Abonenta wniosek powinien zawierać dane Abonenta objęte Umową, numer Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana ma obowiązywać.
10.11.4. W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.

§ 11. Usługi Telewizji Kablowej

11.1. Programy Telewizyjne – retransmitowane programy telewizyjne, rozpowszechnione przez Operatora w sieci kablowej zgodnie z obowiązującymi przepisami i zawartymi umowami.
11.2. Oferta Programowa – zestawienie programów dostępnych w ramach sieci telewizji kablowej.
11.3. Operator gwarantuje prawidłową, zgodną z Polską Normą i zaleceniami Państwowej Agencji Radiokomunikacyjnej, jakość sygnału dostarczanego do lokalu Abonenta, pod warunkiem zastosowania przez Abonenta do odbioru sygnału właściwych urządzeń odbiorczych, odbierających odpowiednie pasma częstotliwości.
11.4. Operator jest uprawniony do zmiany Oferty Programowej i/lub częstotliwości nadawanych Programów Telewizyjnych oraz zastrzega sobie prawo do zmiany systemu kodowania Programów Telewizyjnych, przy czym zmiana Oferty Programowej może następować w przypadku zaistnienia jednej z następujących okoliczności:
11.4.1. Przyczyny niezależne od Operatora, leżące po stronie nadawcy (w tym zaprzestanie nadawania, zmiana charakteru Programu lub obniżenie jego jakości, problemy lub zmiany techniczne po stronie nadawcy – zła jakość sygnału lub kodowanie, zawartość Programu naruszająca prawo lub uzasadnione prawa osób trzecich, nadmierne podwyższenie opłat licencyjnych),
11.4.2. zmiany stanu prawnego, które uniemożliwiają kontynuowanie

reemisji programu,
11.4.3. względy techniczne uniemożliwiające dalszą reemisję Programu w ogóle lub w danej technologii,
11.4.4. niska oglądalność Programu wśród Abonentów Operatora lub zastąpienie Programu innym o podobnym charakterze.
11.5. Wyżej wymienione zmiany uprawniają Abonenta do rozwiązania Umowy w drodze pisemnego oświadczenia w terminie 3 miesięcy od daty wprowadzenia takich zmian/zmiany ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym oświadczenie to dotarło do Operatora, o ile takie zmiany/zmiana nie zostały wprowadzone do Regulaminu/Umowy w trybie art. 12.3 § 12 Regulaminu.
11.6. O zmianie, o której mowa w 11.4. Operator jest zobowiązany powiadomić Abonenta będącego stroną Umowy zawartej na piśmie, z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem, podając przyczynę dokonywanych zmian w formie pisemnej. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany oferty programowej. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

§ 12. Postanowienia końcowe

12.1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawa Telekomunikacyjnego.
12.2. Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie wymaganym przez Ustawę.
12.3. Wprowadzenie przez operatora nowego, dodatkowego Programu Telewizyjnego, nowego Pakietu lub Opcji, jak też obniżenie należności wynikającej z Umowy, w tym Opłaty Abonamentowej i/lub Czynnika Najmu nie stanowi zmiany Umowy lub Regulaminu uprawniającej Abonenta do wcześniejszego, niż to wynika z treści Umowy i Regulaminu, rozwiązania Umowy.
12.4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu i Cennika, przy czym powiadomienie o zmianie powinno nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego Miesiąca Obrachunkowego przed wejściem tych zmian w życie. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy firmie INTEGRA nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym usunięcia niedozwolonych zapisów umowy.
12.5. Każdą zmianę Umowy, Regulaminu i Cennika Operator zobowiązany jest doręczyć na piśmie Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej na piśmie, oraz podać do publicznej wiadomości. Abonentowi nie będącemu stroną umowy na piśmie. Operator zobowiązany jest doręczyć treść każdej proponowanej zmiany Umowy i Regulaminu pod warunkiem udostępnienia przez tego Abonenta Operatorowi danych takich jak Imię i nazwisko lub nazwa, numer PESEL oraz adres do korespondencji. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy i Regulaminu drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta do tego celu adres poczty elektronicznej.
12.6. Operator niezwłocznie informuje na piśmie Abonentów będących stroną Umowy zawartej na piśmie oraz daje do publicznej wiadomości informację o zmianie nazwy lub siedziby firmy. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
12.6. Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji nowego Regulaminu i/lub Cennika. Brak pisemnego wypowiedzenia Abonenta do dnia obowiązywania nowej opłaty będzie rozumiane jako jej akceptacja.
12.7. Za skuteczne uznaje się wszelkie pisma skierowane do Abonenta i doręczone pod ostatnio wskazany przez Abonenta adres.
12.8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.11.2010 r.

.....
Podpis Operatora

Abonent: