

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Niniejszy Regulamin Świadczenia Publicznie Dostępnych Usług Telekomunikacyjnych (dalej: Regulamin) obowiązuje dla Usług świadczonych przez BIALL-NET Sp. z o.o. z siedzibą w Otominie (dalej: Operator), ul. Słoneczna 43, 80-174 Gdańsk, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000210311 NIP 593-22-68-67, Regon: 192120212 jako dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

1. Definicje

Poniżej zdefiniowane pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1.1 Abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem
- 1.2 Abonament – opłata uiszczana przez Abonenta w okresach rozliczeniowych określonych w Umowie na rzecz Operatora w celu zapewnienia dostępu do Usługi
- 1.3. Cennik – dokument zawierający ceny i opis usług obowiązujących i świadczonych przez Operatora, w tym Usług Dodatkowych
- 1.4. Regulamin Promocji – regulamin określający zasady preferencyjnych warunków, na jakich Abonent może korzystać przez czas określony z Usług Operatora
- 1.5. Aneks – dokument zmieniający treść Umowy
- 1.6. Cesja – dokument stwierdzający przeniesienie praw oraz/lub obowiązków wynikających z Umowy na rzecz osoby trzeciej, innej niż Operator i Abonent
- 1.7. Usługa – usługi telekomunikacyjne lub taka usługa świadczona przez Operatora na rzecz Abonenta
- 1.8. Usługa Dodatkowa – to wszelkie usługi świadczone przez Operatora, inne niż wskazane w pkt. 1.7., w szczególności takie jak: dzierżawa routera, podział łącza, zewnętrzny adres IP, założenie drugiego gniazda TV, fax2e-mail, założenie strony www, przekierowanie na 5 portów, założenie konta e-mail, a także zmiana pakietu, przeniesienie usługi na inną lokalizację w zasięgu Sieci i inne usługi zdefiniowane w Cenniku jako Usługi Dodatkowe
- 1.9. Pakiet – co najmniej 2 Usługi będące przedmiotem Umowy z jednym Abonentem i świadczone na jego rzecz, zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu Promocji i Cennika dotyczącymi danego Pakietu
- 1.10. Umowa Abonencka, Umowa – umowa zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem o świadczenie Usługi
- 1.11. Umowa Abonencka w Promocji – Umowa zawarta na zasadach określonych w Regulaminie Promocji
- 1.12. BOK – Biuro Obsługi Klienta Operatora
- 1.13. Sieć – sieć telekomunikacyjna będąca własnością Operatora lub będąca w jego dyspozycji na podstawie innego tytułu prawnego, umożliwiającej świadczenie Usług, w tym usług telewizyjnej, radiowej, telefonicznej i dostępu do Internetu, zakończona odpowiednią wtyczką
- 1.14. Siła Wyższa – zdarzenie niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, takie jak: działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy publicznej, akty wandalizmu i kradzieże.
- 1.15. Urządzenia Operatora - wszelkie urządzenia udostępniane Abonentowi na czas trwania Umowy w celu świadczenia Usług na rzecz Abonenta, które pozostają własnością Operatora niezależnie od miejsca ich instalacji
- 1.16. Urządzenia Abonenckie – wszelkie urządzenia typu: komputer, odbiornik telewizyjny, itp. umożliwiające Abonentowi korzystanie z usług Operatora.
- 1.17. Lokal - stałe miejsce wskazane przez Abonenta, w którym świadczona jest usługa określona w Umowie
- 1.18 Awaria – techniczna wada Sieci Operatora obniżająca jakość Usługi, lub uniemożliwiająca korzystanie z Usług
- 1.19 Usterka – wada oprogramowania lub techniczna Urządzenia Abonenckiego obniżająca jakość Usługi, lub uniemożliwiająca korzystanie z Usług.

2. Zakres świadczonych Usług

- 2.1. Operator świadczy Usługi i Usługi Dodatkowe w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie, Regulaminie Promocji i Cenniku
- 2.2. Usługa obejmuje: przyłączenie do Sieci, montaż wtyczki stanowiącej zakończenie Sieci lub podłączenie do niego Sieci, zapewnienie dostępu do programów radiowych i telewizyjnych będących w aktualnej ofercie Operatora, transmitowane w Sieci, dostępu do Internetu i sygnału telefonicznego, a także inne Usługi określone w Cenniku.

3. Warunki wykonywania Usług

- 3.1. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony, wynikający z uzgodnień Stron, postanowień Regulaminu Promocji i Cennika. Umowa jest skutecznie zawarta jeżeli jej strony są reprezentowane przez prawidłowo ustanowionych i umocowanych przedstawicieli.
- 3.2. W celu zawarcia Umowy, Abonent udostępnia Operatorowi następujące dokumenty:
 - 3.2.1 w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną i jednocześnie konsumentem – dowód tożsamości (dowód osobisty, paszport)
 - 3.2.2. w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą wpisaną do ewidencji działalności gospodarczej – dokument potwierdzający posiadany numer NIP, dokument potwierdzający posiadany numer REGON, zaświadczenie o wpisie do właściwej ewidencji działalności gospodarczej.
 - 3.2.3. w przypadku Abonenta będącego spółką osobową prawa handlowego - dokument potwierdzający posiadany numer NIP, dokument potwierdzający posiadany numer REGON, aktualny lub pełny odpis z Krajowego Rejestru Sądowego
 - 3.2.4. w przypadku Abonenta będącego osobą prawną - dokument potwierdzający posiadany numer NIP, dokument potwierdzający posiadany numer REGON, aktualny lub pełny odpis z Krajowego Rejestru Sądowego
 - 3.2.5 w przypadku Abonenta będącego jednostką organizacyjną inną niż powyżej wymienione - dokument potwierdzający posiadany numer NIP, dokument potwierdzający posiadany numer REGON, odpis z rejestru właściwego dla danego podmiotu
- 3.3. Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy, gdy:
 - 3.3.1. proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z Sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci;

3.3.2. brak jest możliwości technicznych realizacji Usługi;

3.3.3. Abonent, który nie jest dysponentem lokalu, w którym ma być świadczona usługa, nie uzyskał zgody od prawnego dysponenta lokalu na zainstalowanie okablowania lub urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług;

3.3.4. z innych powodów, pod warunkiem, iż taka odmowa nie jest sprzeczna z obowiązującym prawem.

3.4. Skutecznie zawarta Umowa zobowiązuje Operatora do doprowadzenia okablowania i podłączenia Sieci w sposób umożliwiający odbiór Usługi w lokalu objętym Umową (w tym Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów) w terminie do 30 dni od dnia zawarcia Umowy. Strony w umowie mogą uwzględnić odmienny od powyższego termin. Przygotowanie Lokalu do podłączenia do Sieci jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do podłączenia Sieci.

3.5. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia Operatorowi Lokalu w terminie ustalonym przez Strony zgodnie z Umową, w tym pomieszczeń niezbędnych do instalacji i uruchomienia Usługi, a także udzielenia Operatorowi niezbędnej pomocy przy instalacji, konfiguracji i uruchomieniu Usługi oraz Urządzeń Abonenckich.

3.6. Operator zobowiązany jest do pierwszej konfiguracji i ustawienia Urządzeń Abonenckich. Zmiana tych ustawień i ich synchronizacja z Siecią odbywa się za opłatą określona w Cenniku.

3.7. Odbiór instalacji odbywa się na podstawie protokołu odbioru na druku zlecenia/montażu podpisywanego przez przedstawiciela Operatora i Abonenta lub upoważnionego przez niego przedstawiciela w chwili zakończenia montażu. Jeżeli w ciągu 5 dni licząc od dnia uruchomienia usługi, Abonent nie dokona odbioru ani nie zgłosi uwag, to przyjmuje się, że usługa instalacyjna została odebrana i od następnego dnia rozpoczęte zostanie naliczanie opłat zgodnie z Umową.

3.8. Opłaty są naliczane od dnia uruchomienia Usługi.

Abonent jest zobowiązany do:

3.10.1. nie podłączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nie przeznaczonych do podłączania do sieci publicznych.

3.10.2. nie podłączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniami.

3.10.3. niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.

3.11. W przypadku świadczenia Usługi telewizyjnej, Abonent nie może doprowadzać i korzystać z większej ilości wejść analogowych lub cyfrowych do Sieci niż określono to w Umowie.

3.12. W przypadku Usługi dostępu do Internetu, jeżeli Abonent nie zakupił podziału łącza, to może korzystać tylko z jednego Urządzenia Abonenckiego.

3.13. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej w oparciu o informacje uzyskane z biura informacji gospodarczej Operator może żądać od Abonenta zabezpieczeń ewentualnych roszczeń Operatora z tytułu Umowy w postaci weksla, kaucji gwarancyjnej lub gwarancji ubezpieczeniowej bądź bankowej na zasadach ustalonych przez strony Umowy. W przypadku odmowy udzielenia zabezpieczenia przez Abonenta, Operator może odmówić zawarcia Umowy.

3.14. Uszkodzenia Sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta będą usuwane na jego koszt, a odpowiednie opłaty z tego tytułu określone są w Cenniku.

3.15. Operator ma prawo do okresowej konserwacji i kontroli Sieci i w związku z tym może dojść do przerw w dostawie sygnału. Przerwa taka nie będzie trwała jednorazowo dłużej niż 2 godziny, a Operator dołoży wszelkich starań, by przerwy takie w jak najmniejszym stopniu utrudniały korzystanie z Usług. Operator powiadomi o planowanych pracach konserwacyjnych i kontrolnych z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni poprzez zamieszczenie komunikatu na stronie internetowej oraz w BOK.

4.Opłaty (w tym elementy opłaty abonamentowej, sposób ich naliczania)

4.1. Operator pobiera opłaty za świadczone Usługi, Usługi Dodatkowe i Abonament, zgodnie z treścią Umowy i obowiązującym Cennikiem, oraz Regulaminem Promocji, jeśli ma zastosowanie.

4.2. W szczególnych przypadkach, Operator ma prawo do ustalenia z Abonentem szczególnych zasad rozliczania i cen. Ustalenia te następują w formie pisemnej, w Umowie, pod rygorem nieważności.

4.3. Opłaty za Usługi i Usługi Dodatkowe są pobierane na podstawie faktur lub rachunków wystawionych przez Operatora.

4.4. Abonament pobierany jest co miesiąc, z góry, do 10 dnia każdego miesiąca.

4.5. Opłaty pobierane są gotówką lub przelewem.

4.6. Faktury elektroniczne wysyłane są na adres e-mail podany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej.

4.7. Faktury w postaci papierowej wysyłane są listem zwykłym na adres korespondencyjny podany przez Abonenta w Umowie Abonenckiej.

5.Informacja o jakości usług (ID 1609)

5.1. Techniczne warunki i standardy wykonywania instalacji okablowania w lokalach Abonentów określone są w dokumencie stale publikowanym na stronie internetowej Operatora: <http://www.biall.net.pl> (ID 1610)

5.2. Techniczne warunki i standardy prowadzenia okablowania w budynkach wielorodzinnych poza lokalami Abonentów są ustalone w osobnych dokumentach będących przedmiotem porozumień lub odrębnych umów z administratorami tychże budynków.

6.Realizacja Usługi

6.1. Szczegółowy zakres Usługi i Usługi Dodatkowej i warunki jej wykonywania określone są w Umowie, Regulaminie Promocji i Cenniku.

6.2. Po uruchomieniu i odebraniu, Usługi i Usługi Dodatkowe dostępne są dla Abonentów w sposób ciągły przez okres wskazany w Umowie lub Aneksie.

6.3. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach określonych w Regulaminie Promocji, dodatkowe warunki realizowanych Usług i Usług Dodatkowych będą zawarte w Regulaminie Promocji.

6.4. Prawa i obowiązki Abonenta:

- 6.4.1. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług i Usług Dodatkowych zgodnie z obowiązującym prawem (w tym do nie szkodenia innym Użytkownikom Sieci za pośrednictwem Sieci Operatora i przestrzegania prywatności ich zasobów, nawet, gdy nie są one odpowiednio chronione);
- 6.4.2. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Sieci Operatora stosownie do postanowień Regulaminu i Umowy, zgodnie z ich przeznaczeniem, specyfikacją, właściwościami, instrukcjami i zaleceniami Operatora;
- 6.4.3. Abonent nie ma prawa do korzystania z Usług ani z Usług Dodatkowych za pośrednictwem większej liczby urządzeń, niż tych, których dokładna liczba została ustalona w Umowie. Samowolne podłączanie i konfigurowanie większej liczby urządzeń stanowi naruszenie Umowy;
- 6.4.4. W zakresie korzystania z Usługi dostępowej do zasobów sieci Internet:
- 6.4.4.1. Abonent zobowiązany jest do ochrony sprzętu komputerowego, w tym w szczególności ustanowienia haseł dostępu, ich chronienia, a także ustanowienia ochrony antywirusowej;
- 6.4.4.2. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność prawną za treści, które rozpowszechnia w Internecie za pośrednictwem Sieci Operatora.
- 6.4.5. Abonent nie ma prawa samowolnie rozbudowywać lub przebudowywać Sieci Operatora;
- 6.4.6. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług ani Usług Dodatkowych świadczonych przez Operatora osobom trzecim;
- 6.4.7. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług ani Usług Dodatkowych świadczonych przez Operatora oraz nie ma prawa świadczyć na ich podstawie innych usług telekomunikacyjnych odpłatnie lub nieodpłatnie poza Lokal, którego dotyczy Umowa.
- 6.4.8. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, przenosić na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.
- 6.4.9. Nietrzymanie obowiązków lub przekroczenie uprawnień przez Abonenta jest działaniem nieuprawnionym, stanowi naruszenie warunków Umowy.
- 6.4.9a W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w punktach 6.4 i następnych powyżej, zagrażających bezpieczeństwu i integralności Sieci i Usług Operator uprawniony jest do:
- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
 - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci usług.
- 6.5. Wszelkie prace konfiguracyjne i serwisowe wykonane na wniosek Abonenta są płatne, chyba że w Regulaminie, Umowie, Regulaminie Promocji lub Cenniku znajdują się odmiennie postanowienia. Wysokość opłat z tym związanych określa Cennik.
- 6.6. Pracownicy Operatora nie mają obowiązku bezpłatnego lub płatnego usuwania Awarii lub Usterek w Urzędzeniu Abonenckim, które uniemożliwiają odbiór Usług lub Usług Dodatkowych, a powstałych z przyczyn niezależnych od Operatora.
- 6.7. Na wniosek Abonenta, pracownik Operatora może podjąć próbę odpłatnego usunięcia Usterki lub zdiagnozowania problemu w Urzędzeniu Abonenckim według cen zawartych w Cenniku lub ustalonych przez strony.
- 6.8. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację sprzętu w Lokalu wskazanym w Umowie. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba.
- 6.9. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności określonych w punktach 3.4. i 6.5.5.
- 6.10. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urzędzenia Operatora w stanie umożliwiającym ich prawidłowe używanie i wolne od wad. Podpisanie przez Abonenta protokołu odbioru stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on widocznych uszkodzeń w chwili dokonania odbioru i podpisania tego dokumentu.
- 6.11. Abonent jest zobowiązany do używania Urządzeń Operatora zgodnie z ich instrukcją i przeznaczeniem.
- 6.12. Urzędzenia Operatora zainstalowane w Lokalu wskazanym w Umowie i oddane Abonentowi do używania pozostają własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Urzędzeniach Operatora, ani udostępniać ich osobom trzecim, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
- 6.13. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie planem taryfowym.
- 6.14. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.
- 6.15. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w BOK jak i telefonicznie, w godzinach pracy BOK.
- 6.16. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.biall.net.pl w zakładce poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 6.17. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania awarii, a także świadczenia usług serwisowych bezpłatnych i płatnych zgodnie z Cennikiem Usług, na zasadach określonych w pkt 7 Regulaminu.
- 6.18. Operator wprowadził następujące procedury pomiaru i organizacji ruchu w sieci mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza: - pomiar ruchu na interfejsach Operatora związanych ze świadczonymi usługami, - monitorowanie wykorzystania procentowego przepustowości interfejsów, - przy osiągnięciu 80% przepływności interfejsu dokonywana jest analiza wykorzystania. wykorzystanie interfejsu na poziomie 95-100% powoduje pojawianie się następujących usterek: - utraty komunikatów, - zniekształcenia komunikatów, - wydłużenia czasu przesyłania komunikatów, - spowolnienia transmisji bądź zakłócenia w jakości transmisji, wykorzystanie interfejsu na poziomie 80-95% może sporadycznie doprowadzać do: - spowolnienia transmisji wykorzystanie interfejsu na poziomie do 80% nie wpływa na jakość usługi.
- 6.19. W ramach Usługi telefonii Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie

jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.

6.20 Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, poza adresem miejsca zakończenia Sieci oraz przypadkami gdy gromadzenie tych informacji wynika z obowiązujących przepisów.

7. Zakres obsługi serwisowej

7.1. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi lub Usługi Dodatkowej, Operator zobowiązuje się do podejmowania interwencji i usunięcia niesprawności bez zbędnej zwłoki od momentu otrzymania wiadomości o Awarii. W przypadku gdy jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu w celu usunięcia Awarii.

7.2. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu zakończenia Sieci oraz Urządzeń Operatora oraz Urządzeń Abonenckich, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Urządzeń Operatora lub Urządzeń Abonenckich.

7.3. Abonent może zgłaszać Awarie w BOK oraz pod adresem poczty elektronicznej admin@biall.net.pl. Czas reakcji serwisu wynosi 24 godziny.

8. Ograniczenie dostępu do Usług

8.1 Operator ma prawo ograniczyć Abonentowi dostęp do Usługi lub Usługi Dodatkowej bez rekompensaty, jeżeli ten nie wywiązuje się z Umowy, nie przestrzega Regulaminu lub Regulaminu Promocji, z zachowaniem procedury i na warunkach wskazanej w poniższych postanowieniach.

8.2. W przypadku braku terminowej wpłaty należnych Opłat Operator podejmuje procedurę ściągnięcia zaległej należności:

8.2.1. Jeżeli do 10 dnia miesiąca kalendarzowego Operator nie odnotuje faktu uregulowania należności od Abonenta, ma prawo do wysyłania drogą elektroniczną informacji o braku wpłaty i saldzie należności. Dodatkowo w formie pisemnej zostanie wysłane na adres korespondencyjny wezwanie do zapłaty;

8.2.2. Jeżeli do 22 dnia miesiąca kalendarzowego Operator nie odnotuje faktu uregulowania należności od Abonenta, ma prawo do ograniczenia świadczenia Usług Abonentowi bez rekompensaty.;

8.2.3. W przypadku uregulowania wszystkich należności Abonenta wobec Operatora, procedura ściągnięcia zaległej należności zostanie zatrzymana, a Operator po wpłaceniu pieniędzy na konto zdejmie wszystkie ograniczenia;

8.3. W sytuacji, gdy Abonent rażąco naruszy warunki Umowy, Regulaminu bądź Regulaminu Promocji w sposób inny niż opisany w punkcie 8.2, w sposób zagrażający bezpieczeństwu lub integralności Usług i Sieci Operator ma prawo do natychmiastowego ograniczenia świadczenia Usług Abonentowi bez rekompensaty. W takim przypadku wdrożona zostanie następująca procedura:

8.3.1. Abonent zostanie wezwany przez Operatora do usunięcia przyczyny i skutków nieuprawnionego działania;

8.3.2. Operator w terminie do 7 dni po usunięciu przez Abonenta przyczyny i skutków nieuprawnionego działania zdejmie wszystkie ograniczenia w świadczeniu Usług lub Usług Dodatkowych;

8.3.3. W przypadku braku reakcji Abonenta na wezwanie Operatora do usunięcia przyczyny i skutków nieuprawnionego działania w terminie, po 7 dniach od daty wezwania Operator ma prawo jednostronnego wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta ze skutkiem natychmiastowym.

9. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy

9.1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonywaniem Umowy, w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie i obowiązujących przepisach prawa. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.

9.2. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:

9.2.1. jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług lub Usług Dodatkowych wynikające z działania Siły Wyższej lub spowodowane przez Abonenta bądź osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;

9.2.2. niedostosowanie lub wady bądź uszkodzenia urządzeń końcowych należących do Abonenta, chyba że zostały one spowodowane przez Operatora lub osoby, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy;

9.2.3. mechaniczne uszkodzenia oraz związane z tym przerwy w świadczeniu Usług lub Usług Dodatkowych, spowodowane przez uszkodzenie systemu okablowania w lokalu Abonenta, chyba, że uszkodzenie to spowodowane zostało przez Operatora lub osoby, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy;

9.3. W zakresie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Operator nie odpowiada za:

9.3.1. informacje i treści pobrane z zasobów sieci oraz za skutki ich wykorzystania (w tym treści zabronione przez prawo);

9.3.2. możliwe przypadki włamania przez osoby nieuprawnione do zasobów Abonenta przez Sieć Operatora – pełne zabezpieczenie urządzeń Abonenta przed włamaniami oraz tzw. „wirusami komputerowymi” spoczywa na Abonencie;

9.3.3. uszkodzenie sprzętu komputerowego przez tzw. „wirusy komputerowe” lub inne programy mogące uszkodzić w/w sprzęt (w tym również pobrane z Sieci Operatora, ale nieautoryzowane przez niego);

9.3.4. wady sprzętu zakupionego u innego dostawcy niż Operator;

9.3.5. za skutki udostępniania poprzez Sieć Operatora sprzętu komputerowego osobom trzecim;

9.3.6. szkody wynikłe z nieprawidłowego działania instalacji elektrycznej zasilającej urządzenia w lokalu Abonenta, w szczególności brak tzw. „uziemiań”.

10. Wysokość odszkodowania, zasady i termin jego wypłaty

10.1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

- 10.2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- 10.3. Przy wyliczeniu odszkodowania mają zastosowanie reguły określone w pkt.11.
- 10.4. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w punkcie 10.6.
- 10.5. Obniżenie abonamentu oraz wypłata odszkodowania następuje w terminie 14 dni od pozytywnego rozpatrzenia reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w punkcie 11 Regulaminu.
- 13.6. Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 10 godzin w okresie rozliczeniowym, przerwy w możliwości korzystania z Usług lub Usług Dodatkowych, związane z prowadzonymi przez Operatora niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu I, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej. Postanowienia niniejszego punktu nie wyłączają prawa Abonenta do żądania zwrotu części opłaty abonamentowej za okres pozostawiania bez Usługi, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa powszechnego.

11 Zasady, tryb i termin składania oraz rozpatrywania reklamacji

- 11.1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, Usług Dodatkowych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty rachunku lub faktury, za okres nieobjęty reklamacją.
- 11.2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi telekomunikacyjnej lub Usługi Dodatkowej lub od dnia, w którym Usługa ta została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej lub Usługi Dodatkowej.
- 11.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w punkcie 11.2. pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 11.4. Reklamacja może być złożona w BOK lub innej jednostce Operatora obsługującej Abonentów.
- 11.4.1. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora lub jego jednostce, Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- 11.5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w punkcie 11.4, a także przy wykorzystaniu poczty elektronicznej o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
- 11.5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia przyjęcia, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 11.6. Reklamacja powinna zawierać:
- 11.6.1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- 11.6.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 11.6.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 11.6.4. numer Umowy lub adres lokalu, w którym świadczona jest Usługa lub Usługa Dodatkowa;
- 11.6.5. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
- 11.6.6. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- 11.6.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty;
- 11.6.8. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 11.7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w punktach 11.6.1 – 11.6.5, 11.6.7 lub 11.6.8, Operator rozpatrujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 11.8. Operator, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela odpowiedzi na reklamację. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne, a także zostać doręczona przesyłką poleconą, jeśli odpowiedź jest udzielana reklamującemu w formie pisemnej.
- 11.9. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
- 11.10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może udzielić dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.
- 11.10. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług albo Usług Dodatkowych dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy - Prawo Telekomunikacyjne.

12 Polubowne sposoby rozwiązywania sporów

12.1. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje Operatora z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

12.2. Spór pomiędzy Abonentem będącym konsumentem a Operatorem może zostać rozstrzygnięty przez stały sąd polubowny. Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE, zwane dalej "sądami polubownymi", tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi między innymi konsumentów i przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

12.3. Sądy polubowne rozpatrują między innymi spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. W postępowaniu przed sądami polubownymi w zakresie nieuregulowanym ustawą stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.

13 Sposób uzyskania informacji o aktualnym Cenniku Usług oraz kosztach usług serwisowych

Aktualny Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora www.biall.net.pl i w BOK oraz na każde żądanie Abonenta.

14 Ochrona danych osobowych i zasady poufności

14.1 Operator zobowiązany jest do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta, a przekazane przez Abonenta informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy;

14.2; Operator i Abonent zobowiązani są do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp poprzez Sieć Operatora w trakcie obowiązywania Umowy. Zobowiązani są również do powstrzymania się od zbierania, przetwarzania i przechowywania oraz udostępniania tych informacji i danych osobom trzecim bez zgody drugiej Strony, z wyjątkiem przetwarzania danych Abonenta w celu należytego wykonania Umowy przez Operatora. Obowiązek dochowania poufności obejmuje także pracowników i inne osoby, którym Strony powierzyły wykonanie zobowiązań lub za pomocą których zobowiązania wykonywały. Obowiązek ten wiąże Strony także po rozwiązaniu Umowy;

15 Postanowienia końcowe

15.1 Regulamin wchodzi w życie w dniu 16.01.2015 i obowiązuje wszystkich Abonentów oraz odbiorców usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora.

15.2 W sprawach nieregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy – Prawo Telekomunikacyjne.

15.3 Obowiązujący Regulamin publikowany jest na stronie internetowej Operatora: www.biall.net.pl

15.4. Operator nie ingeruje w treść przesyłanych lub otrzymywanych przez Abonenta informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie prawa wynikające z treści takich informacji.

15.5. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o wszelkich zmianach danych dotyczących swojego statusu prawnego (w tym zmiany adresu) zawartych na druku Umowy w terminie 14 dni od zaistnienia takiego faktu.

15.6. Wszelkie oświadczenia skierowane do Operatora winny być dokonywane w formie pisemnej i, aby doręczenie było skuteczne, powinny zostać przesłane listownie lub dostarczone do BOK Operatora osobiście przez Abonenta, chyba że Umowa lub Regulamin dopuszcza inną formę komunikacji pomiędzy Stronami.

15.7. Wszelką korespondencję skierowaną do Operatora należy kierować do BOK lub na adres siedziby Operatora.

15.8. Operator niezwłocznie poinformuje na piśmie abonentów będących stroną umowy pisemnej o zmianie nazwy firmy, adresu lub siedziby, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.