

## **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez HomeNet Technologies sp. z o.o.**

Niniejszy regulamin, zwany w dalszej części Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę HomeNet Technologies sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku przy ul. Mickiewicza 27 lok. 3, 15-213 Białystok, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000111677, NIP 5422758029, REGON 052122903, kapitał zakładowy pokryty w całości, zwana w dalszej części Operatorem.

### **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U.2004, nr 171, poz. 1800 ze zm.) oraz przepisami wykonawczymi.
2. Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne na podstawie Umowy Abonenckiej zawartej w formie pisemnej.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.

### **§ 2. Definicje**

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Abonent** – podmiot (osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), który jest stroną umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawartą z Operatorem;
2. **Aktywacja** – czynność, w wyniku której następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług Operatora;
3. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – każdy lokal, w którym operator dokonuje czynności związanych z obsługą Abonenta (jednostka organizacyjna Operatora);
4. **Bonifikata** – zmniejszenie ceny przez Operatora;
5. **Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora, stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;
6. **Faktura** – dokument określający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika wystawiony za świadczone przez Operatora Usługi na rzecz Abonenta; Za zgodą Abonenta przez doręczenie faktury rozumie się również formę elektroniczną (e-faktura).
7. **Instalacja** – doprowadzenie niezbędnego okablowania do punktu Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;
8. **Kalkulacja kosztów** – wyliczenie przez Operatora kosztów związanych ze świadczoną Usługą;
9. **Lokal Abonenta (Lokal)** – nieruchomość lub jej część, w której Abonent będzie korzystał z Usług świadczonych przez Operatora;
10. **Klucz identyfikacyjny** – indywidualny numer Abonenta nadany przez

Operatora, wykorzystywany do logowania się na Panel Administracyjny oraz podczas rejestracji nowych urządzeń w sieci Operatora; dostępny na osobistym Panelu Abonenta;

11. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego;

12. **Opłata abonamentowa** – miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta na rzecz Operatora zgodnie z postanowieniami Umowy Abonenckiej;

13. **Opłata aktywacyjna** – opłata w wysokości określonej w Umowie uiszczana przez Abonenta na rzecz Operatora za aktywację i instalację Usługi w Lokalu, określonym w Umowie z zastrzeżeniem § 7 ust. 6.

14. **Opłata serwisowa** – opłata uiszczana przez Abonenta na rzecz Operatora za czynności zlecone przez Abonenta, nie związane bezpośrednio ze świadczonymi przez Operatora Usługami, a dotyczące urządzeń technicznych, będących własnością Abonenta, w wysokości określonej w Cenniku.

15. **Pakiet** – grupa Usług lub Programów Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta;

16. **Panel Abonenta Administracyjny**: strona WWW Operatora dostępna pod adresem <https://panel.home-net.pl>, na której Abonent uzyskuje dostęp do podglądu faktur VAT, historii płatności, druków przelewowych, billingów telefonicznych, podglądu aktualnych usług oraz innych narzędzi ułatwiających zarządzanie usługami Abonenta;

17. **Programy** – programy radiowe lub telewizyjne;

18. **Promocja** – zawarcie Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych - innych, niż standardowe;

19. **Protokół odbioru** – odbiór Instalacji wraz z przekazaniem Sprzętu;

20. **Przyłącze** - element składowy Sieci, zawierający zainstalowane w Lokalu przez Operatora lub jego przedstawiciela: kable, gniazda i inny Sprzęt niezbędny do świadczenia usług telekomunikacyjnych,

21. **Sieć Operatora (Sieć)** – publiczna sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług przez Operatora;

22. **Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Stron, niemożliwe do przewidzenia i zapobiegnięcia;

23. **Sprzęt Operatora (Sprzęt)** – urządzenie techniczne w miejscu Zakończenia Sieci, będące własnością Operatora, a służące do korzystania z Sieci.

24. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, za pomocą której Operator świadczy publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne,

25. **Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie publicznych usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem i Operatorem;

26. **Sprzęt odbiorczy/Urządzenie końcowe** – urządzenie techniczne, będące własnością Abonenta;

27. **Usługi** – usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta – Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizji oraz związane z

nimi usługi dodatkowe;

28. **Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych za pomocą Sieci;

29. **Usługi Telefoniczne** – zapewnienie połączeń głosowych pomocą Sieci;

30. **Usługi Telewizji Cyfrowej** – usługa telewizyjna udostępniania treści programów radiowo-telewizyjnych za pomocą Sieci;

31. **Usługi Pozostałe** – usługi dodatkowe, szczegółowo określone w Umowie Abonenckiej, dotyczące danego typu Usługi, Cennika lub Regulaminu;

32. **Usterka** – techniczna wada Sieci;

33. **Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do sieci telekomunikacyjnej Operatora, zidentyfikowane za pomocą indywidualnego adresu sieciowego, przypisanego do nazwy lub numeru Abonenta.

34. **Prędkość Maksymalna** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym z Urządzeniem Końcowym, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, Biurze Obsługi Klienta. Uzyskanie Prędkości Maksymalnej przez Abonenta jest możliwe przynajmniej raz na dobę.

35. **Prędkość Minimalna** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym z Urządzeniem Końcowym, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, Biurze Obsługi Klienta, którą Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi dla wszystkich Pakietów Usługi Internetu wartość nie mniejszą niż 60% Prędkości Maksymalnej.

36. **Prędkość Zwykle Dostępna** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym z Urządzeniem Końcowym prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, Biurze Obsługi Klienta. Prędkość Zwykle Dostępna stanowi dla wszystkich Pakietów Usługi Internetu wartość nie mniejszą niż 80% Prędkości Maksymalnej. Uzyskanie Prędkości Zwykle Dostępnej przez Abonenta jest możliwe co najmniej przez 80% trwania doby (godziny od 00:00 do 23:59).

### **§ 3. Warunki Zawarcia Umowy, Zakres Umowy Abonenckiej, Sposoby składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi.**

1. Zamówienia na pakiety taryfowe usługi oraz dodatkowe opcje usługi składa się osobiście w Biurze Obsługi Klienta - BOK - pod adresem

siedziby ul. Mickiewicza 27 lok. 3 w Białymstoku.

2. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci na zasadach określonych w Umowie oraz w Regulaminie, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

3. Do zawarcia Umowy Abonenckiej niezbędna jest prawidłowa identyfikacja Abonenta poprzez przedstawienie Operatorowi danych Abonenta oraz tytułu prawnego do Lokalu poprzez przedstawienie dokumentów, określonych w ust. 4 i 5.

4. W przypadku osób fizycznych:

- a) imię i nazwisko,
- b) miejsce i datę urodzenia,
- c) miejsce zameldowania na pobyt stały, adres do korespondencji, adres Instalacji,
- d) numer ewidencyjny PESEL,
- e) nazwa, numer i seria dokumentów potwierdzających tożsamość,
- f) tytuł prawny do Lokalu – aktualny odpis z KW lub w przypadku umowy najmu, pisemną zgodę właściciela Lokalu.

5. Odpowiednio w przypadku osób prawnych oraz jednostek nieposiadających osobowości prawnej, osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, oprócz danych i dokumentów wskazanych w ust. 3:

- a) potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP,
- b) odpis z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru.
- c) zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej.

6. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

7. Umowę Abonencką zawiera się na czas nieokreślony, chyba, że inaczej postanowiono w Umowie.

8. Czas trwania umowy może zostać ustalony na podstawie indywidualnych uzgodnień pomiędzy Stronami, dokonanych w treści Umowy.

9. Umowa Abonencka może zostać zawarta na warunkach Promocja. Umowa Abonencka zawarta na warunkach Promocja jest zawierana na czas określony i stosownie do uzgodnień pomiędzy Stronami jej czas trwania wynosi odpowiednio 6, 8, 12, 18, 24 lub 36 miesięcy. Aktywacja Usługi następuje zgodnie z § 5.

10. Szczegółowe warunki umowy Abonenckiej zawartej na warunkach Promocja określa Regulamin promocji.

#### **§ 4. Rodzaj i zakres świadczonych Usług**

1. Operator świadczy następujące Usługi:

- a) Usługi Internetowe,
- b) Usługi Telefoniczne,
- c) Usługi Telewizji Cyfrowej,
- d) Usługi Serwisowe,

e) Usługi Pozostałe – usługi dodatkowe, szczegółowo określone w Umowie Abonenckiej, dotyczące danego typu Usługi, Cennika lub Regulaminu.

2. Rodzaj oraz zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta szczegółowo określa Umowa Abonencka oraz Cennik.

3. W przypadku usług internetowych minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Sprzętu i Urządzeń końcowych, używanego do Usług, dostępne są w siedzibie i Biurze Obsługi Klienta.

4. W przypadku Usługi internetowej z zewnętrznym adresem IP:

a) operator zastrzega możliwość zmiany adresu IP z powodów technicznych,

b) adres IP przydzielany jest losowo z puli dostępnej Operatorowi,

c) przydzielony adres IP może nie być adresem routowalnym tj. usługa zewnętrznego adresu IP może być realizowana poprzez translację adresacji wewnętrznej NAT 1:1 na adres zewnętrzny.

5. W przypadku stosowania przez Abonenta Sprzętu lub Urządzeń końcowych niezgodnie z przeznaczeniem danego urządzenia (instrukcją obsługi) Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usług.

6. W przypadku Usług Telewizji Kablowej Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, w tym do kopiowania i przechowywania Programów, wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i udostępniania.

7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału telewizyjnego i radiowego lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych i radiowych przez nadawców .

8. Operator ma prawo do modyfikacji zakresu Usługi, w następujących przypadkach:

a) wprowadzenia nowego Programu,

b) zastąpienia Programów przez inne Programy w celu zapewnienia ich liczby określonej w Umowie z ważnej przyczyny.

9. Przez ważną przyczynę określoną w ust. 8, rozumie się:

a) zaprzestanie nadawania Programu przez nadawcę,

b) wygaśnięcie lub rozwiązanie umowy na Usługę pomiędzy Abonentem a Operatorem,

c) niemożność emitowania Programu ze względów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych.

10. Wskazywane przez Operatora Prędkości: Maksymalne, Zwykle Dostępne oraz Minimalne zostały ustalone na podstawie posiadanego systemu monitorowania Usługi Internetu, w określonym środowisku (sprzęt, oprogramowanie, inne warunki zewnętrzne, wewnętrzne). Operator ustalił te parametry w oparciu o analizę wielu różnego rodzaju niezależnych grup czynników wynikających z naturalnych i technicznych uwarunkowań architektury technologii internetowej związanej z

przesyłaniem danych w sieci internetowej. W dalszej części Regulaminu Szczegółowego zostały pogrupowane i przedstawione te czynniki.

11. Oprócz czynników uzależnionych od Operatora, a wynikających z zarządzania Siecią na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry uzyskiwane przez Abonenta dla Usługi Internetu, dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Operator nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców (innych niż HomeNet) tych treści, aplikacji i usług występujące na ich serwerach.

12. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane ze Sprzętem Odbiorczym (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, czułość Sprzętu, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji tego Sprzętu (np. zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).

13. Poza uwarunkowaniami dla technologii Wi-Fi, wymienionymi w punkcie poprzedzającym, prędkości dla połączeń realizowanych w technologii Wi-Fi mogą odbiegać od Maksymalnych, Zwykle Dostępnych oraz Minimalnych prędkości uzyskiwanych przy podłączeniu Sprzętu Końcowego przez połączenie kablowe, ze względu na ograniczenia związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej Wi-Fi (standardy IEEE 802.11a, b, g, n).

14. W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości HomeNet

rekomenduje aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:

- a. pomiaru dokonuje się na Sprzęcie Odbiorczym podłączonym bezpośrednio do Sieci Operatora poprzez połączenie kablowe,
- b. podczas dokonywania pomiaru do Sprzętu Odbiorczego nie mogą być podłączone żadne inne sprzęty odbiorcze korzystające z Usługi Internetu,
- c. na Sprzęcie Odbiorczym, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe (np. svchost.exe dla systemu Windows) wykorzystujące Usługę Internetu,
- d. na Sprzęcie Odbiorczym powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zaporę internetową, oprogramowanie typu VPN i podobne),
- e. Sprzęt Odbiorczy powinien być wolny od złośliwego

oprogramowania (np. trojany, wirusy),

f. karta sieciowa Sprzętu Odbiorczego, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem,

g. konfiguracja sprzętowa oraz programowa Sprzętu Odbiorczego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem,

h. Sprzęt Odbiorczy, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania Internetu,

i. ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczonymi przez Operatora ustawieniami lub pobranymi ustawieniami automatycznie przez usługę DHCP z serwera HomeNet,

j. w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,

k. do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie Sprzętowi Odbiorczemu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Operatora, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi Internetu.

Spełnienie niektórych z powyższych wymogów może wymagać od Abonenta zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego - bezpiecznego czy zgodnego

z oczekiwaniami Abonenta stanu. Operator nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości.

## **§ 5. Instalacja, Aktywacja Usługi**

1. W celu Aktywacji Usługi Operator dokonuje Instalacji w Lokalu, do którego Abonent posiada tytuł prawny, a Abonent wyraża zgodę na dokonanie Instalacji.

2. Operator podejmuje czynności Instalacji po przedłożeniu przez Abonenta dokumentu stwierdzającego jego tytuł prawny do Lokalu w terminie 14 dni od dnia ich przedłożenia.

3. W przypadku, gdy Abonent nie dysponuje tytułem prawnym do Lokalu, Operator podejmuje czynności Instalacji po przedłożeniu przez Abonenta pisemnej zgody właściciela Lokalu na Instalację i Aktywację wraz z dokumentami potwierdzającymi tytuł prawny do Lokalu w terminie określonym w ust. 2.

4. Zgoda na Instalację oznacza zgodę na odpowiednie okablowanie, możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu oraz montaż Sprzętu lub zgoda na montaż

- sprzętu w przypadku gdy okablowanie zostało wykonane wcześniej.
5. Warunki techniczne i standardy wykonywania Instalacji w Lokalu Abonenta są dostępne w siedzibie Operatora i Biurze Obsługi Klienta.
  6. Abonent jest zobowiązany do umożliwienia Operatorowi Instalacji w Lokalu poprzez udostępnienie odpowiednich pomieszczeń oraz udzielenia niezbędnej pomocy przy Instalacji oraz przy montażu Sprzętu.
  7. Abonent umożliwia, w uzgodnionym przez Strony terminie, dostęp do Lokalu w celu sprawdzenia stanu technicznego okablowania, a w razie potrzeby - jego naprawy, konserwacji lub wymiany.
  8. Po dokonaniu Instalacji Abonent wskazuje Operatorowi adres fizyczny urządzenia podłączonego do Sieci. Wskazanie adresu fizycznego następuje za pomocą automatycznej rejestracji z wykorzystaniem Klucza identyfikacyjnego lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie.
  9. Aktywacja Usługi następuje w dniu wskazania przez Abonenta adresu fizycznego zgodnie z ust. 8.
  10. Operator dokonując Instalacji w Lokalu wykonuje jedno Zakończenie Sieci, do każdej z Usług, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej. Opłaty z tytułu wykonania kolejnej Instalacji lub kolejnego Zakończenia Sieci określa Cennik.
  11. Jeżeli podczas odbioru Instalacji Abonent stwierdzi usterki, zgłasza to Operatorowi w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, a Operator usunie te Usterki w maksymalnym terminie kolejnych 5 dni roboczych i następnie zgłosi Abonentowi za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie gotowość do odbioru prac instalacyjnych.

## **§ 6. Zasady Korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych**

1. Operator zgodnie z zawartą Umową Abonencką może udostępnić Abonentowi Sprzęt. Jeżeli przedmiotem ustaleń zawartych w Umowie jest dostarczenie urządzenia do komunikacji z siecią Operatora, to przed odbiorem usługi Abonent ma prawo oczekiwać od Operatora wykonania wszelkich niezbędnych prac konfiguracyjnych Sprzętu w Lokalu. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Sprzęt nie posiadał jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, o których Abonent z łatwością mógł się dowiedzieć.
2. Abonent jest zobowiązany do korzystania ze Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi danego Sprzętu.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora.
4. Abonent zabezpieczy Instalacje oraz Sprzęt przed jej uszkodzeniem, dostępem osób nieuprawnionych oraz kradzieżą.
5. Z chwilą oddania Sprzętu Abonentowi przechodzi na niego ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Biura Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu, o którym mowa w ust. w terminie 5 dni od

stwierdzenia podstawy zgłoszenia.

6. Operator zaleca, aby w trakcie wyłączeń atmosferycznych odłączyć Urządzenia Końcowe od zasilania energetycznego. W przypadku braku zastosowania się do niniejszego zalecenia Operator nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku niezastosowania się do zalecenia Operatora. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.

7. Jeżeli w trakcie użytkowania Sprzętu Abonent stwierdzi usterki, zgłasza to Operatorowi w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, a Operator, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, zaleci podjęcie określonych czynności. W przypadku, gdy mimo podjętych czynności Usterki nadal istnieją, Abonent zgłosi je Operatorowi w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, a Operator usunie Usterki w terminie kolejnych 5 dni roboczych i następnie zgłosi to Abonentowi za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie gotowość do odbioru prac.

## **§ 7. Opłaty**

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonamentowej za Okres rozliczeniowy oznaczony w Umowie w wysokości, terminie oraz na konto wskazane na fakturze. Strony uzgadniają, że datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Operatora. W przypadku nieotrzymania faktury, Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie Biuro Obsługi Klienta lub Operatora, celem doręczenia mu duplikatu faktury. Abonent obowiązany będzie do uiszczenia opłat niezwłocznie, nie później niż 7 dni od doręczenia duplikatu faktury.

2. W szczególnych przypadkach, za zgodą Abonenta, Operator ma prawo do indywidualnego ustalenia ceny Usługi z Abonentem, wówczas Cennik nie jest obowiązujący. Zapis o istnieniu szczególnych - indywidualnych ustaleniach warunków realizacji Umowy z Abonentem musi znajdować się na Umowie.

3. Operator pobiera następujące opłaty:

- a) opłatę abonamentową,
- b) opłatę aktywacyjną,
- c) opłatę serwisową.

4. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta, wskazanym w Umowie Abonenckiej, Abonent uiszcza opłatę aktywacyjną zgodnie z Umową.

5. Za Aktywację Usługi Abonent uiszcza opłatę aktywacyjną zgodnie z Umową.

6. W przypadku, gdy Instalacja jest połączona z większymi, niż przeciętnie nakładami czasowymi lub materiałowymi, Operator określa i pobiera opłatę dodatkową w wysokości określonej w Umowie, na którą Abonent wyraża zgodę.

7. W przypadku podpisania nowej Umowy Abonenckiej dotyczącej Lokalu

gdzie znajduje się Zakończenie Sieci Operatora, Abonent uiszcza opłatę aktywacyjną.

8. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na lokal gdzie nie znajduje się zakończenie Sieci Operatora, a istnieją warunki techniczne na podłączenie Sieci Abonent uiszcza Opłatę aktywacyjną.

9. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Umowa. Wraz z Umową Abonencką Abonent otrzymuje Cennik, który jest jej integralną częścią. Cennik jest podawany do publicznej wiadomości poprzez publikację na stronie internetowej Operatora <https://www.home-net.pl> oraz jest dostępny w Biurze Obsługi Klienta.

10. Zmiana Cennika nie dotyczy Umów zawartych przed dniem wprowadzenia zmian z wyłączeniem ust. 11.

11. Operator ma prawo do zmiany cennika umów zawartych przed dniem wprowadzenia zmian w tym przypadku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca Operator zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Abonenta o zmianach w Cenniku. Abonent może wyrazić pisemną zgodę na powiadomienie go o zmianie w formie elektronicznej pod wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumienia się na odległość. Abonent nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Cennika określoną w zawiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Cennika. Brak pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.

12. Opłata abonamentowa obejmuje:

- a) stały dostęp do Usług Internetowych,
- b) stały dostęp do Usług Telefonicznych,
- c) stały dostęp do Usług Telewizji Cyfrowej,
- d) korzystanie z Usług Pozostałych.

13. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca kalendarzowego.

14. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową w terminie do 10 dnia miesiąca, w którym Usługa jest świadczona na rachunek bankowy Operatora.

15. W przypadku świadczenia Usług telefonicznych, opłatę abonamentową uiszcza się w terminie do 10 dnia miesiąca, w którym Usługa jest świadczona na rachunek bankowy Operatora, natomiast opłaty za wykonane połączenia telefoniczne uiszcza się w terminie do 10 dnia miesiąca, następującego po miesiącu świadczenia tej usługi.

16. Opłaty za Usługi Pozostałe pobierane są w terminie do 10 dnia miesiąca, następującego po miesiącu świadczenia tej usługi.

17. W razie opóźnienia w zapłacie Opłat, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.

18. W przypadku zalegania przez Abonenta z uiszczaniem Opłat przez

okres dłuższym niż 7 dni od dnia wymagalności określonego na fakturze, Operator wzywa Abonenta do jej zapłaty wyznaczając ostateczny termin zapłaty zaległości. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w wezwaniu do zapłaty Umowa może ulec zawieszeniu w zakresie świadczonych przez Operatora Usług, z wyjątkiem obowiązku zapłaty powstałych zaległości oraz obowiązku zwrotu Sprzętu.

19. W przypadku dwu – miesięcznego opóźnienia w opłatach Operator ma prawo wystawić Abonentowi notę obciążeniową tytułem windykacji na kwotę zryczałtowanych kosztów – 200zł.

20. Opłaty na rzecz Operatora nie obejmują opłat abonamentowych tytułem użytkowania odbiornika radiowego lub telewizyjnego zgodnie z ustawą z dnia 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych (Dz.U.05, nr 85, poz. 728 ze zm.).

21. Abonent oświadcza, że upoważnia Operatora do wystawienia faktury VAT bez podpisu Abonenta.

### **§ 8. Zawieszenie świadczenia Usług**

1. W przypadku Umów Abonenckich zawartych na czas nieokreślony, na wniosek Abonenta Usługa świadczona przez Operatora może zostać zawieszona. Wniosek o zwieszenie składa się w terminie do końca miesiąca poprzedzającego okres zawieszenia Usługi.

2. Okres zawieszenia Umowy Abonenckiej wynosi od 2 do 12 miesięcy i rozpoczyna się od następnego miesiąca po złożeniu wniosku przez Abonenta i kończy ostatniego dnia miesiąca, w którym złożono wniosek o odwieszenie.

3. W trakcie zawieszenia Usług Abonent ponosi stałą miesięczną opłatę za utrzymanie Sieci w Lokalu w wysokości określonej w Cenniku usług pozostałych. W trakcie zawieszenia Usługi Operator nie pobiera opłaty abonamentowej.

4. Po okresie zawieszenia Operator pobiera opłaty zgodnie z postanowieniami Umowy i Cennika.

### **§ 9. Zmiana Regulaminu, Umowy Abonenckiej, przedłużanie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej**

1. Operator powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu oraz Umowy Abonenckiej z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, chyba że Abonent wyrazi pisemną zgodę na zawiadamianie go o zmianach drogą elektroniczną.

2. Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu oraz Umowy Abonenckiej, określoną w zawiadomieniu, o którym mowa w ust. 1., może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian. Brak pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Regulaminu lub Umowy Abonenckiej.

3. W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy

Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Cennika lub Regulaminu, umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu.

4. Operator może umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy Abonenckiej, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym telefonicznie lub mailowo. W takich przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je przez okres kolejnych 12 miesięcy. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

5. Na żądanie Abonenta, określone w ust. 4 Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

6. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, o którym mowa w ust. 4, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy Abonenckiej.

7. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o którym mowa w ust. 4 termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeśli Abonent, po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

8. Operator może rozwiązać umowę, w tym umowę zawartą na czas określony lub na warunkach promocyjnych przed upływem terminu jej obowiązywania, ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

a) zmiany prawa, która uniemożliwia Operatorowi świadczenie Usług;  
b) naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta, a w szczególności:

- zwłoki Abonenta z zapłatą należności za wykonane Usługi za co najmniej dwa okresy płatności, lub innych opłat w terminie płatności, po uprzednim wezwaniu go do zapłaty na piśmie lub w trybie postanowień rozdziału 10 Regulaminu.
- powtarzającego się lub ciągłego naruszania przez Abonenta

- postanowień Umowy lub Regulaminu,
- podłączania przez Abonenta do Sieci Operatora lub do urządzeń z nią niewspółpracujących, urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci,
  - stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora lub innych użytkowników Sieci Operatora,
  - niemożliwości świadczenia Usług przez Operatora z przyczyn zawinionych przez Abonenta;
  - wykorzystania przez Abonenta Usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem;
  - wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, układowego, egzekucyjnego albo innego postępowania mającego na celu zawarcie porozumienia z wierzycielami Abonenta;
  - wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Operatora przypadku Siły wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia Usług przez Operatora lub na skutek którego Operator zaprzestał świadczenia Usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody.

9. Abonent może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora, a w szczególności:

- a) nie uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie z winy Operatora,
- b) wystąpienia przerwy w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 30 następujących po sobie dni z przyczyn zawinionych przez Operatora.

## **§ 10. Przedłużanie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej**

1. Umowę Abonencką zawartą na czas nieokreślony może rozwiązać każda ze stron za obopólnym pisemnym porozumieniem lub w trybie pisemnego wypowiedzenia z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego bezpośrednio następującego po miesiącu, w którym Strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie do siedziby Operatora.

2. Umowę na czas określony lub zawartą na warunkach Promocja można rozwiązać wyłącznie z ważnych przyczyn, określonych w wypowiedzeniu. Stosuje się odpowiednio ustęp 12 i 13.

3. Umowa Abonencka zawarta na czas określony oraz Umowa na warunkach Promocja ulegają przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent złoży przeciwne oświadczenie woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy Abonenckiej. Z chwilą przedłużenia Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do ponoszenia opłaty abonamentowej zgodnie z Umową.

4. Umowa Abonencka wygasa w przypadku:

- a) upływu okresu na jaki została zawarta, zastrzeżeniem ust. 3,

- b) upływu okresu wypowiedzenia;
  - c) powzięcia informacji o śmierci Abonenta;
  - d) ustania bytu prawnego Abonenta, nie będącego osobą fizyczną.
5. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta w terminie nieprzekraczającym 3 dni. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta.
6. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie określonym w ust. 5 Operator wzywa do zwrotu Sprzętu, a po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Operator ma prawo żądać od Abonenta równowartości Sprzętu.
7. Prawa i obowiązki każdej ze stron Umowy Abonenckiej, odpowiednio za zgodą Abonenta lub Operatora, mogą zostać przeniesione na osobę trzecią. W przypadku przeniesienia praw i obowiązków na osobę trzecią Umowa Abonencka zawarta pomiędzy Abonentem i operatorem zostaje rozwiązana w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego, w którym ma miejsce przeniesienia praw i obowiązków.
8. W przypadku zbycia Lokalu Abonenta (lub utraty tytułu prawnego do tego Lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do Lokalu, poprzez podpisanie umowy przeniesienia praw i obowiązków w Biurze Obsługi Klienta, w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia zbycia Lokalu (lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w innej formie).
9. Przeniesienia praw i obowiązków za następny miesiąc rozliczeniowy dokonuje się do dwudziestego dnia miesiąca poprzedzającego.
10. Warunkiem wykonania przeniesienia praw i obowiązków jest uregulowane saldo zobowiązań Abonenta wobec Operatora.
11. Opłaty za wykonanie przeniesienia praw i obowiązków Abonenckich są pobierane przez Operatora zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
12. W przypadku rozwiązania przez którąkolwiek ze stron, umowy zawartej na czas określony lub zawartą na warunkach Promocja, przed upływem terminu na jaki ją zawarto, z przyczyn niezależnych od Operatora, Abonent zapłaci na rzecz Operatora kwotę odpowiadającą wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
13. Należności te płatne są w terminie 7 dni od otrzymania przez Abonenta wezwania do zapłaty lub pisma o rozwiązaniu umowy.
14. Umowy zawarte na czas określony lub umowy zawarte na warunkach Promocja można rozwiązać zgodnie z ustaleniami indywidualnymi zawartymi pisemnie na umowie i zgodnie z warunkami tych ustaleń, bez dodatkowych opłat.

## **§ 11. Odpowiedzialność Operatora**

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub

nienależytego wykonania usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie oraz właściwych przepisów prawa, w szczególności Prawie Telekomunikacyjnym oraz Kodeksie cywilnym.

2. Operator ponosi odpowiedzialność za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego wynikła szkoda.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania Abonenta.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub ich nienależytą jakością wynikającą z:

a. przyczyn leżących poza Siecią, a w szczególności z powodu braku zasilania w energię elektryczną Lokalu i/lub budynku, w którym znajduje się Lokal,

b. brakiem tzw. „uziemienia” Sprzętu i Urządzeń końcowych Abonenta,

c. przyczyn niezależnych od Operatora takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i na które Operator nie ma wpływu,

d. nielegalnego lub niezgodnego z Umową lub Regulaminem korzystania przez Abonenta z Sieci,

e. zaprzestania rozpowszechniania programów przez nadawców.

5. Operator nie odpowiada za mechaniczne uszkodzenia okablowania w Lokalu Abonenta oraz związane z tym przerwy w świadczeniu Usług.

6. Operator nie wyklucza występowania krótkich przerw w świadczeniu Usług, związanych z pracami modernizacyjnymi lub spowodowanymi brakiem zasilania energią elektryczną w budynku, w którym znajduje się Lokal.

7. W zakresie Usług Internetowych Operator nie odpowiada za:

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

b) szkody wyrządzone przez Abonenta osobom trzecim w związku z korzystaniem z usługi dostępu do Internetu,

c) 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;

d) 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);

e) wady sprzętu zakupionego u innego dostawcy niż Operator;

f) za skutki udostępniania poprzez Sieć Operatora sprzętu komputerowego osobom trzecim,

g) płatności elektroniczne dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Sieci.

8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

## **§ 12. Tryb postępowania reklamacyjnego**

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Abonent może zgłosić reklamację w następującym zakresie:
  - a) nieprawidłowej jakości Przyłącza,
  - b) braku dostępności świadczonych przez Operatora Usług lub ich złej jakości,
  - c) nieprawidłowej wysokości opłat naliczonych przez Operatora.
3. O nieprawidłowym działaniu Przyłącza Abonent informuje BOK Operatora. Jeżeli nieprawidłowe funkcjonowanie Przyłącza jest następstwem tkwiącej w nim wady, w chwili jego montażu, Operator zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego Przyłącza.
4. W przypadku uszkodzenia Przyłącza przez Abonenta, Operator ma prawo obciążyć Abonenta wszelkimi kosztami związanymi z naprawą Przyłącza.
5. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia.
6. Operator nie odpowiada za usterki lub Awarie spowodowane złym stanem technicznym Urządzeń końcowych Abonenta.
7. Operator naprawi lub wymieni Bramkę Telefoniczną/Switch/STB(Sprzęt Operatora):
  - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania ich niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub ich przeznaczeniem.
8. Wymiana Sprzętu nastąpi po dostarczeniu przez Abonenta do BOK urządzenia wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego na własny koszt.
9. W przypadku naprawy lub wymiany Sprzętu posiadającego funkcję nagrywania, utracie mogą ulec nagrane treści, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności.
10. Reklamację składa się w formie pisemnej, telefonicznej lub mailowo do Operatora na adres siedziby BOK: Białystok, ul. Mickiewicza 27 lok. 3. Adres Operatora jest dostępny na stronie <https://www.home-net.pl> i w Biurze Obsługi Klienta. W przypadku wniesienia reklamacji osobiście w siedzibie Operatora, upoważniony pracownik Operatora pisemnie potwierdza jej przyjęcie.
11. Reklamacja powinna zawierać, w szczególności:
  - a) Imię, nazwisko lub nazwę Abonenta oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
  - b) Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) Adres instalacji,
  - e) Adres zameldowania,
  - f) Numeru konta bankowego,
  - g) Numer faktury oraz wysokość reklamowanej kwoty, gdy reklamacja dotyczy Opłat,

h) Podpis Abonenta lub osoby uprawnionej do reprezentowania Abonenta.  
12. W przypadku, gdy do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji konieczne jest jej uzupełnienie Operator wzywa do uzupełnienia reklamacji, określając termin nie krótszy niż 7 dni oraz określa zakres tego uzupełnienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

13. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, a jeżeli Operator nie ma możliwości rozpoznania Reklamacji w tym terminie, zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, który to termin nie może być jednak dłuższy niż 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.

14. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Abonent zostaje poinformowany drogą pisemną, lub za zgodą Abonenta drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.

15. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty określonej w fakturze Opłaty.

16. Za każdy dzień w którym przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej trwała dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie usługi telefonicznej.

17. Za każdy dzień w którym przerwa w świadczeniu usługi innej niż telefoniczna trwała dłużej niż 24 godziny Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za daną usługę.

18. W sytuacjach określonych w ust. 16 i 17 Abonentowi przysługuje dodatkowo odszkodowanie w wysokości 1/15 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.

19. Odszkodowania wypłacane są w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji i zaliczane są na poczet przyszłych należności lub przekazywane są na konto bankowe wskazane przez Abonenta.

20. Z tytułu niedotrzymania, z winy Operatora, terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi określonej w Umowie Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej obowiązującej w miesiącu, w którym Usługa miała być świadczona, za każdy dzień zwłoki.

21. 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.

22. Obniżenie abonamentu oraz wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 12 Regulaminu.

23. Zapisy §12 pkt 16-23 nie wykluczają możliwości dochodzenia przez Abonenta roszczeń na podstawie Kodeksu cywilnego.

### **§ 13. Postanowienia przejściowe**

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych Abonenta zawartych w Umowie

Abonamentowej w terminie 14 dni od zaistnienia takiej zmiany.

2. Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta, a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy.

3. Operator i Abonent zobowiązani są do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp poprzez Sieć Operatora w okresie obowiązywania Umowy, jak również zobowiązani są 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.

4. Na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.) oraz na podstawie art. 105 ust. 4<sub>a</sub> i 4<sub>a1</sub> ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. 2002 r. Nr 72 poz. 665 z późn. zm.), Abonent upoważnia HomeNet Technologies Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku przy ulicy Mickiewicza 27 lok. 3 lub upoważnionego pełnomocnika do pozyskania z Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Zygmunta Modzelewskiego 77 (BIG InfoMonitor) dotyczących Abonenta informacji gospodarczych oraz do pozyskania za pośrednictwem BIG InfoMonitor danych gospodarczych z Biura Informacji Kredytowej S.A. i Związku Banków Polskich dotyczących Abonenta wymagalnego od co najmniej 60 dni zadłużenia wobec banków lub instytucji upoważnionych do udzielania kredytów, przekraczającego 200 zł (dwieście złotych) lub braku danych o takim zadłużeniu.

5. Operatorowi przysługuje prawo do cesji umowy, chyba że Abonent złoży przeciwne oświadczenie woli w terminie 14 dni od otrzymania informacji o cesji.

#### **§ 14. Dane dotyczące ograniczeń urządzeń końcowych oraz funkcjonalności świadczonych usług**

1. Operator ustanowił ograniczenie funkcjonalności dekodera STB, polegające na zablokowaniu możliwości korzystania przez Abonenta z portu USB.

2. Operator w ramach świadczonej usługi telefonicznej zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.

3. Operator w ramach świadczonej usługi innej niż telefoniczna nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.

4. Operator nie ustanowił żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do Numerów Alarmowych. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy

Operator wypowie Umowę z przyczyn leżących po stronie Abonenta i fizycznie odłączy Lokal od Sieci.

5. Operator, w celu zwiększenia bezpieczeństwa Abonentów dokonuje filtracji części ruchu w sieci poprzez blokadę portów:

- \* 67-69
- \* 135-139
- \* 161-162
- \* 445
- \* 1477-1478
- \* 1512
- \* 1900

w protokołach UDP i TCP

6. Operator ustanowił domyślną blokadę połączeń do numerów o podwyższonej opłacie. Abonent, który zamierza korzystać z tego rodzaju połączeń obowiązany jest zadeklarować swoją wolę w momencie podpisania Umowy, bądź w trakcie jej obowiązywania.

7. W celu poprawności działania usługi telefonicznej, Abonent obowiązany jest wyposażyć się w aparat telefoniczny obsługujący tonowe wybieranie numerów. Aparaty telefoniczne skonfigurowane na impulsowe wybieranie numerów nie będą działały w Sieci Operatora.

8. Urządzenia końcowe PON ONT, mają aktywny tylko jeden port Ethernet. Na aktywację kolejnych portów Ethernet należy uzyskać zgodę Operatora.

9. 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.

10. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator zastrzega sobie prawo do:

- ograniczenia transmisji w celu wyeliminowania naruszeń

- bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług,
- ograniczenia dostępu do usługi w której działania Abonenta lub Terminali powoduje naruszenie bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług,
  - zablokowanie Terminala / interfejsu przy pomocy którego powstają naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług
  - odłączenia Lokalu od sygnału.

### **§ 15. Postanowienia inne**

1. Operator gromadzi informacje o lokalizacji tj. adresie instalacji Urządzeń Sieciowych (Sprzętu), za pomocą których wykonywane są połączenia.
2. Zapewnienie właściwej jakości świadczonych usług oznacza spełnienie co najmniej minimalnych wymogów co do ich jakości określonych poniżej. Operator gwarantuje następujące minimalne poziomy jakości usług:
  - a) czas usunięcia uszkodzenia sieci telefonicznej- 12 godzin;
  - b) czas usunięcia uszkodzenia sieci innej niż telefoniczna – 24 godziny;
  - c) czas wstępnego przyłączenia do Sieci – 14 dni.
3. W przypadku gdyby nie został osiągnięty określony w pkt. 2 poziom jakości świadczonych usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie opisane w §12 Regulaminu.
4. W czasie trwania Umowy Operator zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:
  - a) nadzorze nad stanem technicznym mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny,
  - b) okresowych przeglądach i regulacjach wszystkich elementów sieci,
  - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych.
  - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Urządzenia Sieciowego/STB Abonenta.
  - e) dokonywania w Lokalu czynności związanych z konfiguracją lub instalacją STB Abonenta zainstalowanego przez Operatora.
5. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych Usług poprzez BOK, mailowo lub telefonicznie zgodnie z Cennikiem Usług Pozostałych. Dane kontaktowe dostępne są na stronie [www.home-net.pl/kontakt](http://www.home-net.pl/kontakt).
6. Strony dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi sporu polubownie. Jeśli wskutek negocjacji nie dojdzie do ugody między stronami, Abonent ma prawo w każdej chwili skierować sprawę do sądu powszechnego lub mediacji przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub do sądu konsumenckiego działającego przy prezesie Urzędu komunikacji Elektronicznej, w trybie wskazanym w art. 109 i 110 ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.)
7. Cennik oraz Cennik Usług Pozostałych w tym Koszt usług serwisowych Operator udostępnia w BOK oraz na stronie internetowej Operatora <https://www.home-net.pl>. Cennik Operator udostępnia

nieodpłatnie przy zawarciu umowy Abonenckiej oraz na każde żądanie Abonenta.

8. Operator nie umieszcza danych Abonenta w spisie abonentów.

9. Informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Operator przekazuje Abonentowi poprzez standardowe kanały komunikacji, w szczególności poprzez stronę internetową [www.home-net.pl](http://www.home-net.pl), pocztę elektroniczną i telefon oraz poprzez zamieszczenie na swojej stronie internetowej linku do strony Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na której znajduje się poradnik dla użytkowników usług.

### **§ 15. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem lub Umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz przepisów wykonawczych.
2. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 30.06.2015r.

## Cennik obowiązuje od 30.11.2016r

LP.	NAZWA	CENA NETTO	VAT 23%	CENA BRUTTO	
1.	ODWIESZENIE - PODŁĄCZENIE PO ZAWIESZENIU ŚWIADCZENIA USŁUGI ZGODNIE Z § 8 REGULAMINU	24,40 zł	5,60 zł	30,00 zł	
2.	MIESIĘCZNA OPŁATA ZA UTRZYMANIE SIECI W OKRESIE ZAWIESZENIA USŁUGI ZGODNIE Z § 8 REGULAMINU	12,20 zł	2,80 zł	15,00 zł	
3.	CESJA UMOWY ZMIANA PODMIOTU - STRONY UMOWY	16,26 zł	3,74 zł	20,00 zł	
4.	ROZWIĄZANIE UMOWY ZAWARTEJ NA CZAS OKREŚLONY PRZED UPŁYWEM TERMINU JEJ OBOWIĄZYWANIA ZGODNIE Z §10 REGULAMINU	ZGODNIE Z REGULAMINEM			
5.	WYSŁANIE PISMA „WEZWANIE DO ZAPŁATY”	4,95 zł	1,14 zł	6,10 zł	
6.	NOTA OBCIĄŻENIOWA TYTUŁEM WINDYKACJI – ZGODNIE Z § 7 REGULAMINU	200 zł			
7.	DIAGNOSTYKA USTERKI BEZ JEJ USUNIĘCIA	12,20 zł	2,80 zł	15,00 zł	
8.	SERWIS SPOWODOWANY INNĄ AWARIĄ U ABONENTA	PIERWSZA GODZINA	24,40 zł	5,60 zł	30,00 zł
		KOLEJNA GODZINA	16,26 zł	3,74 zł	20,00 zł
9.	KARA TECHNICZNA ZA BRAK REAKCJI ABONENTA NA WEZWANIE OPERATORA DO USUNIĘCIA PRZYCZYNY I SKUTKÓW NIEUPRAWNIONEGO DZIAŁANIA ABONENTA	991,87 zł	228,13 zł	1 220,00 zł	
10.	WYMIANA KARTY SIECIOWEJ ( KARTĘ DOSTARCZA HOMENET )	52,84 zł	12,16 zł	65,00 zł	
11.	WYMIANA WTYKU RJ45 USZKODZONEGO PRZEZ UŻYTKOWNIKA	12,20 zł	2,80 zł	15,00 zł	
12.	WYMIANA KABLA UTP USZKODZONEGO PRZEZ UŻYTKOWNIKA	DO 15 M W LOKALU ABONENTA	29,76 zł	6,84 zł	36,60 zł
		KAŻDY KOLEJNY METR	1,98 zł	0,46 zł	2,44 zł
13.	PRZENIESIENIE ZAKOŃCZENIA SIECI (GNIAZDA ABONENCKIEGO) W LOKALU KLIENTA	40,65 zł	9,35 zł	50,00 zł	
14.	PRZEINSTALOWANIE SYSTEMU OPERACYJNEGO WINDOWS, LINUX	121,92 zł	28,05 zł	150,00 zł	
15.	KONFIGURACJA ROUTERA WiFi	24,40 zł	5,60 zł	30,00 zł	
16.	ROUTER TP-LINK TL-WR740N	121,92 zł	28,05 zł	150,00 zł	
17.	DEKODER TV STB (SET-TOP-BOX) MOTOROLA VIP 1003	325,20 zł	74,80 zł	400,00 zł	
18.	WYMIANA PILOTA OD DEKODERA MOTOROLA VIP 1003 USZKODZONEGO PRZEZ UŻYTKOWNIKA	40,65 zł	9,35 zł	50,00 zł	
19.	DEKODER TV STB (SET-TOP-BOX) MAG 250 (254)	325,20 zł	74,80 zł	400,00 zł	
20.	WYMIANA PILOTA OD DEKODERA MAG 250 (254) USZKODZONEGO PRZEZ UŻYTKOWNIKA	40,65 zł	9,35 zł	50,00 zł	
21.	SWITCH MIKROTIK RB260GS	146,34 zł	33,66 zł	180,00 zł	
22.	RADIOLINIA UBIQUITI – NANOBEAM M5	284,55 zł	65,44 zł	350,00 zł	
23.	KABEL HDMI 1,5M 1.4A	24,40 zł	5,60 zł	30,00 zł	