

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

§1 Postanowienia ogólne

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie :

1. Abonent- osoba fizyczna, osoba prawna, a także jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, z którą zawierana jest pisemna umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Abonament- miesięczna opłata ustalona zgodnie z cennikiem za prawo do korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez Operatora.
3. Adapter- urządzenie umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
4. BSA- usługa dostępu do sieci Internet przy pomocy linii telefonicznej przy dynamicznym adresie IP.
5. Cennik- zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora.
6. Dane transmisyjne -dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych w tym również dane lokalizacyjne.
7. Dział obsługi klienta –wyodrębniona w strukturze organizacyjnej HomeNet komórka powołana do obsługi Klientów /Abonentów , w następujący sposób :pisemnie na adres HomeNet Technologies sp. z o.o. ul. Mickiewicza 27 lok. 3,15-213 Białystok, telefonicznie na numer 85 8744242, pocztą elektroniczną biuro@homenett.pl, faksem na numer 85 8744242, osobiście Białystok ul. Mickiewicza 27 lok. 3, tel. 85 8744242.
8. Dodatkowa opłata- opłata ryczałtowa pobierana za każdy okres rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych.
9. DSL- usługa dostępu do sieci Internet przy pomocy linii telefonicznej przy stałym adresie IP.
10. Faktura elektroniczna- faktura VAT w formie elektronicznej wystawiona i otrzymana w formie elektronicznej.
11. Faktura VAT – dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora .
12. GSM stacjonarny- system, w oparciu o który Operator świadczy usługę telefonii komórkowej docelowo na Krajowym Numerze Telefonicznym (stacjonarnym).
13. GSM Extra- system, w oparciu o który Operator świadczy usługę telefonii komórkowej.
14. Infolinia- jednostka organizacyjna powołana przez Operatora, przeznaczona i odpowiedzialna za obsługę Abonentów i klientów poprzez telefon, faks, e-mail.
15. ISDN- cyfrowy dostęp do głosowej usługi telekomunikacyjnej.
16. Karta SIM/USIM- karta z mikroprocesorem i pamięcią umożliwiającą dostęp do usługi GSM.
17. Kod PIN- osobisty numer identyfikacyjny zapewniający Abonentowi dostęp do usług świadczonych za pomocą karty SIM/USIM.
18. KOD PUK- osobisty numer odblokowujący kod PIN zapewniający Abonentowi dostęp do usług świadczonych za pomocą karty SIM/USIM.
19. Konsument- osoba fizyczna zawierająca umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą zawodową.
20. Krajowy Numer Telefoniczny- numer telefoniczny Abonenta poprzedzony numerem właściwej strefy numerycznej w kraju lub za granicą, zgodnie z planem numeracji obowiązującym w danym kraju.
21. Modem- urządzenie elektroniczne, które moduluje sygnał w celu zakodowania informacji cyfrowych, a także demoduluje tak zakodowany sygnał w celu dekodowania odbieranych danych. Modem umożliwia korzystanie z usługi Internet Mobilny.
22. MMS- usługa przesyłania krótkich wiadomości multimedialnych.
23. Numer NDS- numer dostępu do sieci, wykorzystywany w celu skierowania połączenia telefonicznego przez sieć wskazanego dostawcy usług, wybrany bezpośrednio przed numerem telefonicznym.
23. Numer poboczny MSN, DDI- numer bezpośrednio związany z Krajowym Numerem Telefonicznym. Korzystanie z numeru pobocznego możliwe jest tylko przy posiadaniu Krajowego Numeru Telefonicznego.
25. Numer Tymczasowy – numer, który zostanie przydzielony Abonentowi do czasu uruchomienia Krajowego Numeru Telefonicznego.
26. NT- urządzenie umożliwiające korzystanie z usługi ISDN.
27. Opłata minimalna- minimalna kwota należna Operatorowi za świadczenie usługi dostępu do usługi preselekcji za każdy pełny okres rozliczeniowy.
28. Opłata wyrównawcza- kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.
29. Planowane Prace- działania służb technicznych niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania usługi.
30. POTS- analogowy dostęp głosowej usługi telekomunikacyjnej.
31. Preselekcja- sposób dostępu do usługi realizowanych przez Operatora niewymagających od Abonenta każdorazowego wyboru prefiksu.
32. Protokół Zdawczo-Odbiorczy- protokół podpisany przez strony Umowy stwierdzający, Usługa jest przetestowana i sprawna technicznie, a także protokół instalacji i deinstalacji Urządzeń Abonentkich.
33. Router- urządzenie sieciowe pełniące rolę węzła komunikacyjnego służące do łączenia różnych sieci komputerowych.
34. Siła wyższa- zdarzenia niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, występujące w chwili dokonywania czynności prawnej np. działania sił przyrody, wojna, demonstracje, zamieszki, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana w przepisach prawa, akty władzy państwowej lub samorządowej oraz innych organów prawa.
35. Strefa stacjonarna- zakres działania usługi GSM, który obejmuje zakres działania nadajnika znajdującego się u danego Abonenta.
36. Sztuczny ruch-rodzaj Oszustwa telekomunikacyjnego polegającego na generowaniu określonej przez podmiot generujący liczby połączeń, wywołań (od jednego lub wielu numerów abonentkich do jednego lub grupy numerów), najczęściej wprowadzany do sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń lub programów generujących połączenia wywołania i założonym czasie trwania, mogący wskazywać na chęć korzyści materialnych przez podmiot generujący lub osoby trzecie z nim współpracujące.

37. Urządzenia Abonentkie- urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z usługi lub urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Abonenta służące do korzystania z Usługi.
38. Usługa- usługa świadczona na rzecz Abonenta przez Operatora lub związana z nią usługa dodatkowa.
39. Konto Abonenta – element systemu księgowo-rozliczeniowego stosowanego przez HomeNet ,koniecznego do prawidłowego rozliczenia należności z tytułu świadczonych Abonentom Usług ,Konto Abonenta jest tworzone w chwili zawarcia umowy , na wniosek Abonenta Konto Abonenta może być prowadzone dla większej liczny Umów .
40. Rachunek telefoniczny –faktura lub inny dokument, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi , Rachunek telefoniczny wystawiony jest dla należności rozliczeniowych w ramach jednego Konta Abonenta ,
41. Ustawa Prawo Telekomunikacyjne- ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 roku (Dz.U.04.171.1800, z późn.zm)
42. VoIP- dostęp do głosowej usługi telekomunikacyjnej za pośrednictwem Internetu.
43. Zamawiający- podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.
44. Zasięg sieci Operatora- obszar występowania i działania usług mobilnych Operatora w oparciu o umowy Operatora z partnerami. Mapa zasięgu sieci partnerów Operatora umieszczona jest na stronie internetowej Operatora www.homenett.pl.
45. Zawieszenia Usługi- okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§3 Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest z inicjatywy Abonenta lub z inicjatywy Operatora na piśmie pod rygorem nieważności. Abonent może wyrazić chęć zawarcia lub zmiany Umowy, a także chęć zmiany pakietu taryfowego, zamówienia opcji dodatkowej poprzez: a) Wizytę w siedzibie Operatora; b) Zadzwonienie na infolinię Operatora; c) Skontaktowanie się osobiście lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość z przedstawicielem handlowym Operatora. Drogą telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z wypowiedzeniem Umowy , przeniesieniem przydzielonego numeru , zmianą numeru, dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.
2. Abonent z chwilą podpisania niniejszej umowy składa Operatorowi Oświadczenie o rozwiązaniu umowy z poprzednim Operatorem (Oświadczenie o przeniesieniu numeru) niezbędne dla rozpoczęcia świadczenia usług. Oświadczenia stanowią załącznik do Umowy. Oświadczenia należy wypełnić w dwóch egzemplarzach, z własnoręcznym podpisem. Abonent oświadcza, że jest prawnym właścicielem numerów telefonicznych wymienionych w Umowie i Załącznikach.
3. Umowę zawiera się pod warunkiem rozwiązującym, na wypadek negatywnej weryfikacji zamówień złożonych przez Abonenta. Weryfikacja obejmuje zgodność danych Abonenta, stan usług Abonenta, techniczne warunki realizacji zmiany dostawcy usług. Jeżeli warunek pozytywnej weryfikacji dla wszystkich numerów telefonicznych objętych umową nie zostanie spełniony, umowa ulega rozwiązaniu, bez możliwości żądania odszkodowania przez którąkolwiek ze stron, jednakże; a) jeżeli ze względów technicznych lub organizacyjnych umowa będzie możliwa do realizacji na części numerów telefonicznych objętych umową, Operator wykona umowę w części możliwej do zrealizowania zawiadamiając o tym Abonenta, b) jeżeli ze względów technicznych lub organizacyjnych umowa będzie możliwa do realizacji w innym terminie, Operator wykona umowę w powyższym terminie i jednocześnie zawiadomi o tym Abonenta.
4. W przypadku pozytywnej weryfikacji zamówień lub zamówienia Abonenta, umowę uznaje się ostatecznie za zawartą.
5. Umowa może być zawarta w lokalu Operatora lub poza nim. W przypadku zawierania umowy z Konsumentem poza lokalem Operatora, Konsument ma prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres wskazany w przekazanym Abonentowi przez Operatora we wzorze oświadczenia o odstąpieniu. Do zachowania 14 dniowego terminu wystarczy wysłanie listu poleconego przed upływem tego terminu.
6. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony zgodnie z wolą Abonenta, z tym że pierwsza umowa na czas określony zawierana z Konsumentem nie może być dłuższa niż 24 miesiące.
7. Umowa w imieniu Operatora zawiera osoba upoważniona na podstawie certyfikatu. Umowę w imieniu Abonenta zawiera Abonent osobiście lub pełnomocnik Abonenta umocowany na piśmie.
8. Operator może uzależnić zawarcie umowy od podania następujących danych: a) nazwisk i imion b) imion rodziców c) miejsca i daty urodzenia, d) adresu miejsca zamieszkania i adresu do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, e) numeru ewidencyjnego PESEL- w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, f) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu., g) zawartych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy. Powyższe dane Operator potwierdza po przedłożeniu mu dowodu osobistego lub paszportu, zaświadczenia o nadaniu nr NIP i REGON (w przypadku przedsiębiorców), wydruku z CEIDG lub KRS, pozwolenia na zainstalowanie urządzeń Operatora wydane przez właściciela lokalu lub nieruchomości. Operator, za zgodą Abonenta może sporządzać kopie z dokumentów niezbędnych do zawarcia umowy, a także zatrzymywać ich oryginały. Operator, za zgodą Abonenta może żądać dodatkowych dokumentów oraz informacji od Abonenta.
9. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od: a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy, b) oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnieniu informacji gospodarczej i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81 poz.530)
10. Operator niezwłocznie zawiadamia Abonenta o wystąpieniu zastrzeżenia, o którym mowa w ust. 9 pkt b. W takiej sytuacji Operator może odmówić wnioskodawcy zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych ,tj. żądać wniesienia przez Abonenta kaucji w wysokości 3krotnych miesięcznych należności wynikających z Umowy. Kwota kaucji nie podlega oprocentowaniu; kwota kaucji ulega zwrotowi niezwłocznie po upływie terminu płatności za ostatni okres rozliczeniowy po uprzednim potrąceniu z kaucji wszystkich wymaganych wierzytelności , po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy. Zapłata kaucji dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego Operatora wskazanego na fakturze. Operator ma prawo potrącić z kwoty kaucji wszelkie, wynikające z Umowy przewidziane obowiązki ustanowienia przez Abonenta kaucji, nieregulowane, a wymagane płatności wraz z wszelkimi należnościami ubocznymi, jak np. odsetki. Operator może dokonać potrącenia wymagalnych wierzytelności z kaucji po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zapłaty Abonenta informując go o tym fakcie i wzywając do uzupełnienia kaucji w terminie 7 dni od daty wezwania do kwoty wskazanej w

niniejszym ust. Nieuzupełnienie kaucji skutkować może zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia usług.

11. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku : a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi; b) niespełnienia warunków wynikających z Umowy, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w Umowie, c) gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora, d) gdy wcześniejsza Umowa , zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu, e) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnieniu informacji gospodarczej i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81 poz.530)

12. Operator informuje, że złożenie Oświadczenia o rozwiązaniu umowy z poprzednim Operatorem (Oświadczenie o przeniesieniu numeru) dla usługi POTS, ISDN, VoIP, BSA, DSI, GSM stacjonarne, GSM Extra łączy się z automatycznym rozwiązaniem przez Abonenta umowy z innym operatorem z uwzględnieniem okresu wypowiedzenia wynikającego z regulaminu innego operatora. Jeżeli umowa Abonenta z innym operatorem została zawarta na czas określony lub na specjalnych warunkach, to Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zobowiązania Abonenta wynikające z tego tytułu.

13. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora na piśmie o każdorazowej zmianie adresu zamieszkania, siedziby, nazwy lub innych danych koniecznych do zawarcia umowy. Abonent o powyższych zmianach informuje Operatora w terminie 14 dni od dnia zmiany, przedkładając Operatorowi dokumentu potwierdzającego te zmiany. Zmiany adres do korespondencji, w tym do wysyłki faktur, abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających te zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta niebędącego konsumentem obowiązku poinformowania o zmianach, uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

14. Umowa może być zawarta z obojgiem małżonków, którzy nie mają zniesionej wspólności majątkowej. Dalsze czynności dotyczące wykonywania Umowy podejmowane przez jednego z małżonków, traktowane są jako uzgodnione między małżonkami.

§4 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi telefonii: analogowej (POTS) lub cyfrowej (ISDN), wirtualnej VoIP, stacjonarnej GSM, GSM Extra, numery poboczne MSN, DDI, usługi internetowej BSA, internetowej DSL, usługi internetowej mobilnej, usługi prefiks, usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami. Zakres usługi telefonii obejmuje połączenia telefoniczne: lokalne, międzystrefowe, do sieci komórkowych, telefoniczne, do sieci inteligentnej, do sieci przywoławczych, połączenia z numeracją skróconą, połączenia w ruchu ręcznym i półautomatycznym, na bezpłatne numery alarmowe, do Biura Numerów i na infolinie. Zakres usługi GSM Extra obejmuje dodatkowo usługę SMS, MMS, transmisji danych. Minimalna gwarantowana jakość usługi telefonicznej to możliwość wykonania połączenia telefonicznego. W przypadku telefonii GSM Stacjonarnej Abonent ma możliwość korzystania z Usługi w obrębie działania nadajnika (strefa stacjonarna) pod warunkiem, że znajduje się w obrębie zasięgu sieci partnerów Operatora. Operator, w ramach istnienia możliwości technicznych, na życzenie Abonenta świadczy usługi dodatkowe, za które pobierana jest dodatkowa Opłata stała lub jednorazowa, zgodnie z Cennikiem.

2. Na jakość usług wpływają różne czynniki, w tym uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne i atmosferyczne, które są niezależne od Operatora. W szczególności jakość usług może zależeć od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynków. Podczas wykonywania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych za pomocą sieci innych Operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż jakość określona przez Operatora.

3. Operator umożliwi Abonentom korzystanie z sieci telekomunikacyjnej innych operatorów, z którymi Operator zawarł umowy o współpracy. Podczas korzystania przez Abonenta z sieci telekomunikacyjnej innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonentów, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż te stosowane przez Operatora.

4. Operator, w ramach istnienia możliwości technicznych, na życzenie Abonenta świadczy usługi dodatkowe, za które pobierana jest dodatkowa Opłata stała lub jednorazowa, zgodnie z Cennikiem.

5. Operator świadczy Abonentowi dodatkowe usługi telefoniczne w tym usługę prezentacji numeru oraz blokadę prezentacji numeru w zakresie i na zasadach określonych w Cenniku.

6. Usługa Internetowa polega na zestawieniu stałego połączenia z siecią Internet. Minimalna gwarantowana jakość usługi internetowej to 0,5MBit/s. Usługa Internetu mobilnego polega na zestawieniu mobilnego połączenia z siecią Internet za pomocą modemu. Abonent może korzystać z usługi Internetu mobilnego, pod warunkiem, że znajduje się w obrębie zasięgu tej technologii. W ramach usługi Internet mobilny Operator świadczy usługę w ramach limitu transmisji danych, na który Abonent zawarł Umowę. Operator niezwłocznie informuje Abonenta o fakcie wyczerpania limitu danych.

7. Usługa internetowa świadczona jest w oparciu o stały lub dynamiczny adres IP.

8. Usługa będzie świadczona na krajowych numerach telefonicznych Abonenta wymienionych w umowie i oświadczeniach o rozwiązaniu umowy z poprzednim Operatorem (Oświadczenie o przeniesieniu numeru) stanowiących załącznik do niniejszej Umowy. Usługi będą świadczone na numerach pobocznych przypisanych do krajowego Numeru Telefonicznego, choćby nawet nie były wymienione w umowie lub Oświadczeniu, na zasadach określonych w Cenniku.

9. Usługa telefonii GSM stacjonarnej może być świadczona na numerze tymczasowym przydzielonym Abonentowi w chwili zawarcia Umowy. Usługa świadczona na numerze tymczasowym do chwili przeniesienia usługi na Krajowy Numer Telefoniczny.

10. Operator ma możliwość świadczenia Usługi Voip na rzecz Abonenta poprzez udostępnienie odpowiedniego programu lub urządzenia w postaci VoIP, bramki Voip lub centrali Voip. Ze względu na to, że jakość połączeń Voip w dużej mierze zależy od Internetu jaki ma Abonent, Operator nie ponosi odpowiedzialności za ich jakość, chyba że Abonent korzysta z usług Internetowej u operatora.

11. Operator ma możliwość świadczenia Usługi GSM Stacjonarne i GSM Extra na rzecz Abonenta poprzez udostępnianie odpowiedniego urządzenia końcowego. Ze względu na to, że dostępność i jakość usług GSM stacjonarne i GSM Extra oraz Internet Mobilny w dużej mierze zależy od zasięgu (miejsca gdzie znajduje się Abonent), Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub jakość usługi poza zasięgiem sieci partnerów Operatora.

12. Abonent na którego rzecz świadczona jest usługa Abonent bez ograniczeń lub Abonent bez limitu nie może : a) korzystać z usług dla celów generowania Hurtowego ruchu telefonicznego w sieci Operatora i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, b) generować ruchu do wybranego numeru/numerów z urządzeń typu Automatyczny system wywołań/generator

ruchu, c) kierowanie do/z sieci Operatora, w ramach Umowy, Hurtowego ruchu telefonicznego inicjowanego do/z sieci innych operatorów telekomunikacyjnych, d) wykorzystywać usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych, e) wykorzystywać usług do świadczenia usług callcenter i telesprzedaży, f) podłączać usługi do centrali telefonicznej.

Operator zastrzega sobie, według własnego wyboru, o którym Konsument zostanie poinformowany- prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta lub obciążenie Abonenta kosztami połączeń wg cennika dla najtańszego Abonamentu dla danego łącza w przypadku stwierdzenia powyższych naruszeń.

13. Operator ma możliwość świadczenia usługi na rzecz Abonenta, który jest jednocześnie abonentem innego Operatora przez Preselekcję lub poprzez każdorazowe wybieranie przez Abonenta numeru NDS.

14. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania. Zakres usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.

15. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Operatora.

16. Na zamówienie Abonenta Operator przygotowuje szczegółowy wykaz połączeń realizowanych przez Abonenta (biling). Usługa przygotowania wykazu jest płatna według aktualnego Cennika.

17. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres korespondencyjny.

18. Abonent może żądać zmiany przydzielonego mu numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Usługa płatna jest według Cennika.

19. Operator zastrzega sobie prawo do : a) rekonfiguracji urządzeń w przypadku uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła konieczność rekonfiguracji sprzętu lub oprogramowania po stronie Abonenta, Operator wyklucza roszczenia finansowe Abonenta z tego tytułu, b) czasowego wstrzymania świadczenia usługi w przypadku zamówionej usługi, jeżeli zmiana usługi wymaga z przyczyn technicznych czasowego wstrzymania świadczenia, c) przerwania oraz umożliwienia automatycznego wznowienia połączenia do sieci Internet, nie częściej niż jeden raz na dobę, ze względów technicznych.

§5 Instalacja i korzystanie z Urządzeń Abonenckich

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny. W razie gdy Abonent nie jest właścicielem Lokalu, konieczna będzie także zgoda na instalację urządzeń wydana przez właściciela, administratora lub inną osobę upoważnioną do nieruchomości lub Lokalu.

2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na przeprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.

4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w lokalu winien przebywać Abonent lub uprawniona przez niego osoba pełnoletnia.

5. Potwierdzeniem uruchomienia usługi oraz zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na Protokole Zdawczo-Odbiorczym przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora, lub potwierdzenie odbioru dostarczonego Urządzenia Abonenckiego. Podpisanie protokołu lub potwierdzenie odbioru dostarczonego Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że usługa została uruchomiona prawidłowo oraz, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały żadnych jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, były sprawne i kompletne. W przypadku, gdy Abonent nie podpisał z własnej winy Protokołu Zdawczo-Odbiorczego w terminie 7 dni od uruchomienia usługi lub dostarczenia mu Urządzenia Abonenckiego, a także w terminie dodatkowych 7 dni od doręczenia mu wezwania do podpisania protokołu, traktuje się, że usługa została uruchomiona prawidłowo, a Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, są sprawne i kompletne.

6. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, a Abonent zgłosi także żądanie, Operator sprzeda lub wydzierżawi Abonentowi Urządzenie Abonenckie. Cena lub czynsz miesięczny za Urządzenie Abonenckie zawarta jest w aktualnym Cenniku.

7. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np.. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności : zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.

8. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

9. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.

10. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.

11. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 12.

12. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek : a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego, d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego, e) nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.

13. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączenie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

14. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
15. Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora.
16. W przypadku, w którym Usługa wymaga zarządzania przez Operatora Urządzeniem Abonenckim w zakresie niezbędnych do świadczenia Usługi, Operator może ograniczyć zakres korzystania z Urządzenia Abonenckiego w szczególności poprzez ograniczenie dostępu do administrowania Urządzeniem Abonenckim.
17. Za prawidłowe działanie Urządzeń będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
18. W przypadku, gdy Operator stwierdzi usterkę lub wadliwość sprzętu Abonenta, wpływającą negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Operator ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie, Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
19. Urządzenia teletransmisyjne oraz inne urządzenia abonenckie włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń” o których mowa w art. 153 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Na każdorazowe wezwanie konsumenta zostanie mu dostarczony wyciąg zawierający zasadnicze wymagania dla urządzeń telekomunikacyjnych.
20. Operator rekomenduje aby wszelkie Urządzenia Abonenckie zabezpieczone były w następujący sposób:
 - a) instalacja programu antywirusowego, b) regularna codzienna aktualizacja systemu operacyjnego, programu antywirusowego oraz bazy wirusów, c) instalowanie zapory ogniowej tzw. Firewall, d) nie otwieranie wiadomości e-mail od nieznanych adresatów, spamu itp.
21. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poczynione przez atak wirusów, dealerów, hakerów, itp. w przypadku braku zabezpieczenia, o których mowa w ust.20.
22. Abonent, korzystający z Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Operatora, po zakończeniu Umowy zobowiązany jest zwrócić go Operatorowi w stanie nieporozoszonym. Zwrot Urządzenia następuje na koszt i ryzyko Abonenta na adres siedziby Operatora w terminie 14 dni od zakończenia obowiązywania Umowy.

§6 Obowiązki Operatora

1. Usługi zostaną aktywowane : a) w przypadku gdy Abonent jest użytkownikiem usługi telefonicznej lub internetowej świadczonej przez innego operatora- w terminie 12 godzin, licząc od ostatniego dnia obowiązywania umowy o świadczenie danej usługi, zawartej między Abonentem a innym operatorem, pod warunkiem że niniejsza Umowa wpłynie do Operatora na co najmniej 30 dni przed upływem ostatniego dnia obowiązywania umowy o świadczenie danej usługi zawartej między abonentem a innym operatorem oraz pod warunkiem, że poprzedni Operator przekaze numer: b) w przypadku gdy Abonent nie jest Użytkownikiem usługi telefonicznej lub internetowej innego operatora lub nie dotrzymał terminu, o którym jest mowa w pkt. a), w terminie 60 dni od dnia podpisania niniejszej Umowy, c) w przypadku usługi GSM Stacjonarny i GSM Extra - w terminie do 14 dni od podpisania Umowy usługa zostanie aktywowana na numerze tymczasowym, d) w przypadku usługi internet mobilny- w terminie 14 dni od podpisania Umowy
2. Operator informuje, że z uwagi na uruchomienie usługi, może występować jednodniowa przerwa w dostępie do usługi związana z pracami przy przełączeniu. Jeżeli Abonent korzysta z Urządzenia dostarczanego przez Operatora, przerwa może trwać aż do czasu doręczenia Urządzenia Abonentowi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za występowanie w/w przerwy.
3. Operator ma obowiązek świadczyć usługi codziennie całonocowo (24h/7dni w tyg.)
4. Operator obowiązuje jest prowadzić prace serwisowe w celu zapewnienia dostępu do usług, a także w celu modernizacji i polepszenia dostępu do usług.
5. HomeNet, Extra GSM zapewnia zasięg usług głosowych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 95%.
6. HomeNet, Extra GSM zapewnia zasięg usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski , jako wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75% .
7. Zasięg usług głosowych oraz usług transmisji danych zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynków , z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych .
8. HomeNet, Extra GSM zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink / uplink) na poziomie 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.
9. Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania Umowy obejmuje: a) utrzymanie łącza abonenckiego, b) obsługę organizacyjną w wyznaczonych jednostkach, c) telefoniczną obsługę Abonenta, d) informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności przez stronę internetową, e) działania związane z usuwaniem awarii i usterek, f) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług, g) informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta, h) przyjmowanie reklamacji
10. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączeń na infolinie określa aktualny Cennik lub Umowa.
11. Abonent ma obowiązek zgłosić awarię , usterkę w terminie 3 dni od zauważenia awarii, usterki. Zgłoszenie awarii, usterki może odbywać się osobiście, telefonicznie pod nr tel. 85 688 30 00 w godzinach 8.00 do 20.00 lub za pomocą formularza kontaktowego umieszczonego na stronie Operatora.
12. Operator usuwa awarię, usterkę w terminie do 72 godzin od otrzymania zgłoszenia. W razie niemożliwości usunięcia awarii, usterki w powyższym terminie, usunięta będzie ona w terminie dłuższym, indywidualnie ustalonym z Abonentem.

§7 Obowiązki abonenta

1. Abonent jest obowiązany zapewnić stałe zasilanie elektryczne zakończenia sieciowego NT zainstalowanego w lokalu Abonenta. Brak zasilania jest równoznaczny z brakiem dostępu do usług, za który Operator nie ponosi odpowiedzialności.
2. W celu korzystania z Usługi Internet Abonentowi zostanie przydzielone indywidualne hasło i login. Przekazanie loginu i hasła odbywać się będzie poprzez przesłanie na adres email, podany przez Abonenta w umowie lub za pomocą sms-a przesłanego na wskazany przez Abonenta w umowie nr telefonu komórkowego.
3. W celu korzystania z Usługi GSM Stacjonarne i GSM Extra , Internet Mobilny Abonentowi zostanie przydzielony kod PIN i PUK.
4. W celu uniemożliwienia korzystania przez osoby niepowołane z usług przypisanych Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do zachowania poufnego hasła dostępowego oraz kodu PIN i PUK w tajemnicy. W razie celowego ujawnienia hasła, kodów PIN lub PUK dostępowych przez Abonenta osobom trzecim lub w razie nieprawidłowego zabezpieczenia hasła spowodowanego niedbalstwem Abonenta, Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za

wynikłe z tego tytułu szkody. Operator może odrzucić roszczenia reklamacyjne Abonenta w przypadku niewłaściwego posługiwania się poufnymi hasłami dostępowymi, kodami PIN lub PUK przez Abonenta.

5. Wszelkie stwierdzone przez Abonenta nieprawidłowości w funkcjonowaniu hasel dostępowych, kodów PIN lub PUK, a w szczególności podejrzenie wykorzystywania nazwy lub hasła Abonenta, kodu PIN lub PUK przez osoby nieuprawnione, a także kradzież lub zgubienie karty SIM/USIM winien on niezwłocznie zgłosić Operatorowi. Operator, na wniosek Abonenta, zablokuje możliwość świadczenia usług na danej karcie SIM/USIM, nie przerywając naliczania Abonentu. Na żądanie Abonenta Operator wyda duplikat karty SIM/USIM.
6. Abonent zobowiązany będzie do płacenia opłaty abonamentowej niezależnie od odebrania loginu i hasła. W przypadku, gdy login i hasło nie dotrą do Abonenta do dnia uruchomienia usługi określonego w niniejszej Umowie , zobowiązany on będzie niezwłocznie zawiadomić o tym Operatora przez złożenie reklamacji.
7. Abonent zobowiązany jest do korzystania z usług w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współzycia i postanowieniami niniejszej Umowy. W szczególności Abonent zobowiązany jest a) nie rozpowszechniać wirusów komputerowych i podobnego oprogramowania, b) nie dokonywać zmian, nie usuwać lub nie dodawać jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody, c) nie podejmować żadnych działań mających na celu nieautoryzowany dostęp do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania, d) nie korzystać z usług w taki sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnienie usług internetowych, e) nie wysyłać umyślnie wiadomości określonej jako spam i dokładać starań, aby urządzenia Abonenta nie posłużyły do wysyłania spamu, f) nie umieszczać na serwerach nielegalnych informacji lub oprogramowania g) nie podejmować żadnych innych działań na szkodę Operatora, h) nie używania karty SIM/USIM z wykorzystaniem kradzionego urządzenia, lub bez wymaganej homologacji lub certyfikatu, i) nieużywaniem Adapterów bez zgody Operatora, j) nieużywaniem karty SIM/USIM w Adapterach bez zgody Operatora
8. Abonent zobowiązuje się : a) nie generować sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji, w szczególności automatycznych systemów wywołujących osiągnięcia korzyści majątkowych z generowania takich połączeń , b) nie kierować do sieci Operatora lub do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora, c) nie używać usług w celach telemarketingowych, w szczególności wykonywania masowych połączeń lub rosyłania masowych wiadomości SMS/MMS w celu osiągnięcia korzyści majątkowych lub handlowych , d) nie używać usług w rozwiązaniach telemetrycznych, w szczególności systemów monitoringów osób, budynków, pojazdów itp.
9. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wywołane przez niego lub jego użytkowników sieci Internet oraz w innych sieciach publicznych i niepublicznych, z których korzysta w ramach swojej działalności. Uszkodzenia sieci i urządzeń powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta usuwane są na jego koszt.
10. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego lokalu lub nieruchomości , jeśli jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji.
11. Abonent, któremu świadczona jest usługa na łączu bądź łączach ISDN, po rozwiązaniu lub zmianie umowy skutkującej likwidacją łącza telefonicznego ISDN, zobowiązuje się umożliwić demontaż zakończenia sieciowego NT. Umówwienie demontażu nastąpi w terminie 14dni od zaprzestania świadczenia usługi lub 14dni od powiadomienia o braku możliwości świadczenia usług.

§8 Zapłata wynagrodzenia

1. Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora tytułem wynagrodzenia za usługę opłaty abonamentowej, a także opłat za wykonane połączenia oraz opłat za numery poboczne (MSN, DDI) przynależne do numeru głównego. Naliczenia opłaty abonamentowej i opłat za połączenia rozpoczyna się od dnia aktywacji usługi, jednakże w zakresie usługi zlecenia preselekcji lub usługi na numerze tymczasowym naliczanie opłat rozpoczyna się z chwilą wykonania pierwszego połączenia telefonicznego przez abonenta. Abonent, w przypadku gdy złoży taką dyspozycję, zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za zamówione opcje dodatkowe.
2. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia a) stały dostęp do sieci Operatora, b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej , c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowych płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań d) inne usługi dodatkowe wskazane w Umowie , SWP lub Cenniku.
3. Wszelkie opłaty, w tym opłaty za abonament, za połączenia oraz za opcje dodatkowe, naliczane są na podstawie Cennika stanowiącego integralną część umowy. Aktualny Cennik zamieszczony jest na stronie internetowej Operatora, informacje o nim można uzyskać również dzwoniąc na Infolinię Operatora. Opłaty za połączenie na infolinię naliczana jest wg Cennika.
4. Operator może udzielać upustów w opłatach i rabatów na poszczególne usługi. Wysokość upustów, rabatów i bonifikat ustalana będzie indywidualnie z Abonentami lub ogłaszana publicznie jako promocja, oferta specjalna.
5. Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora tytułem wynagrodzenia za przyłączenie do sieci telefonicznej opłaty aktywacyjnej zgodnie z obowiązującym Cennikiem lub Umową.
6. Wszelkie opłaty są opłatami brutto.
7. Abonent zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia opłat abonamentowych w okresach miesięcznych na podstawie faktury VAT dostarczonej przez Operatora w terminie i na rachunek wskazany na fakturze.
8. Abonent zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia opłaty w terminie określonym dla płatności pierwszej opłaty abonamentowej na podstawie faktury VAT dostarczonej przez Operatora w terminie i na rachunek wskazany na fakturze.
9. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi przez niepełny okres rozliczeniowy miesięczna opłata abonamentowa za usługę naliczana jest proporcjonalnie (1/30 za każdy dzień). Zapłata opłaty proporcjonalnej nastąpi w terminie na podstawie faktury VAT w terminie i na rachunek wskazany na fakturze.
10. Terminem zapłaty jest dzień, w którym środki znajdują się na rachunku bankowym Operatora. W razie opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek w wysokości ustawowej. Operator ma prawo także w takim przypadku żądania wpłaty Kaucji lub zawieszenia korzystania z Usługi powiększającej zobowiązanie Abonenta wobec Operatora.
11. Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu osoby upoważnionej do jej odbioru.
12. Faktury za miesięczne Opłaty abonamentowe za usługi przesyłane są pocztą na adres korespondencyjny Abonenta wskazany w Umowie.
13. Za zgodą Abonenta faktury VAT przesyłane są w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres e-mail. W takim wypadku faktury nie będą wysyłane w formie papierowej.

14. Formatem faktury elektronicznej jest plik PDF.

15. Za dzień doręczenia faktury elektronicznej rozumie się dzień wprowadzenia jej do systemu w taki sposób, że Abonent mógł się z nim zapoznać (dzień wysłania e-maila).

16. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie adresu e-mail, na którego przesyłane są faktury elektroniczne w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany. Abonent, w powyższym terminie zobowiązany jest także do poinformowania Operatora o niemożności odebrania e-maila, lub innych przeszkodach w odebraniu faktury elektronicznej.

17. Abonent może w każdej chwili wycofać zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych, Operator przestaje wysyłać faktury elektroniczne w pierwszym okresie rozliczeniowym, w przypadku odmowy zgody do siedziby Operatora. Odmowa zgody powinna być wysłana listem poleconym na adres Operatora

18. W razie nieotrzymania faktury VAT, w tym faktury elektronicznej w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora, jednak nie później niż do końca miesiąca następującego po okresie rozliczeniowym, którego faktura VAT dotyczy. W przypadku braku zawiadomienia przez Abonenta niebędącego konsumentem, przyjmuje się, iż VAT została prawidłowo doręczona.

19. W sytuacjach wyjątkowych związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Operatora, Operator zastrzega sobie prawo doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione w fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe. Konsument zostanie powiadomiony o wyniku błędnie i doliczenie zaległych opłat do faktury bieżącej w terminie 7 dni od zawiadomienia błędem.

20. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Faktury rzadziej niż raz na jeden okres rozliczeniowy, w przypadku gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 6,15zł brutto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Faktury za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy. Faktura może być wystawiona łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z operatorem.

21. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

22. Operator może zażądać od Abonenta w trakcie trwania Umowy zaliczki na poczet przyszłych płatności w przypadku kiedy wartość opłat za usługi w bieżącym lub poprzednim okresie rozliczeniowym przewyższy o 50% średnią wysokość należności zapłaconych za ostatnie 3 okresy rozliczeniowe, a w przypadku gdy okres korzystania z usług jest krótszy – z całego okresu trwania Umowy. Wysokość zaliczki ustalana jest indywidualnie i płatna jest na podstawie wezwania do zapłaty zaliczki w terminie i na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu. Jeżeli Abonent odmówił zapłaty zaliczki lub jej nie wpłacił w wyznaczonym terminie Operator ma prawo czasowego zablokowania możliwości korzystania z usług wpływających na wysokość wynagrodzenia. w terminie 30 dni po zakończeniu trwania Umowy, Operator na wniosek Abonenta dokona zwrotu zaliczki- po dokonaniu potrąceń należności Abonenta.

§9 Uprawnienia Abonenta

1. Abonent, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora, w trakcie trwania umowy może zmienić pakiet taryfowy w każdej chwili. Abonent może również skorzystać z opcji dodatkowych dostępnych w ofercie Operatora. Opłata za opcje dodatkowe ponoszona będzie zgodnie z aktualnych Cennikiem.

2. Do zmian pakietu taryfowego i opcji dodatkowych stosuje się odpowiednie przepisy niniejszej Umowy o zmianie Umowy.

3. Abonent uprawniony jest do wniesienia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Operatora, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi lub niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.

4. Abonent, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora, może dokonać przeniesienia ogółu praw i obowiązków wynikających z umowy na innego Abonenta (cesja). Cesja może być dokonana za zgodą każdej ze stron cesji (Abonenta, nowego Abonenta, Operatora), po uprzednim wypełnieniu dokumentu cesji i doręczeniu tego dokumentu Operatorowi. Nowy Abonent wstępuje w prawa i obowiązki wynikające z Umowy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego, następującego po miesiącu, w którym Operator otrzymał podpisany dokument cesji.

§10 Czas trwania umowy

1. Umowa wygasa w przypadku powzięcia przez Operatora wiadomości o : a) Śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, b) Ustania bytu prawnego Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną.

2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na warunkach określonych w Cenniku na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużania Umowy. W przypadku złożenia wypowiedzenia listownie decydujące znaczenie dla zachowania terminu ma data wpływu do siedziby Operatora.

3. Abonent zobowiązuje się do nierozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony przed upływem jej obowiązywania. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy z którą związana jest ulga - przez Abonenta lub w przypadku rozwiązania takiej umowy przez Operatora z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu kwoty stanowiącej równowartość przyznanej ulgi. Abonent zobowiązany będzie do zwrotu powyższej kwoty w terminie 14 dni od doręczenia mu przez Operatora noty debetowej na rachunek bankowy wskazany w nocie debetowej.

Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem usług jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

4. Łączną wartość ulgi należy obliczyć następująco: opłata instalacyjna dla umowy zawartej na czas nieokreślony-opłata instalacyjna zapłacona przez Abonenta+ (opłata Abonamentowa dla zawartej umowy na czas nieokreślony-opłata Abonamentowa zapłacona przez Abonenta)*czas trwania umowy. Łączna wartość ulgi jest określona w umowie lub w SWP.

5. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron.

6. Każda ze stron niniejszej Umowy może rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego licząc od dnia w którym oświadczenie zostało doręczone do Operatora. W okresie wypowiedzenia naliczane są opłaty abonamentowe i opłaty za wykonane usługi.

7. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno być złożone w formie pisemnej i wysłane listem poleconym pod rygorem nieważności. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno zawierać imię i nazwisko Abonenta, czytelny podpis Abonenta, adres, adres korespondencyjny, numer PESEL. W przypadku gdy wypowiedzenie dotyczy tylko niektórych pakietów taryfowych lub niektórych opcji dodatkowych powinno zawierać dokładne wskazanie tego pakietu lub tych opcji.

8. Operator może rozwiązać umowę zawartą na czas określony i nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym lub zablokować świadczenie usługi połączeń wychodzących bez

odszkodowania w przypadku: a) zalegania z opłatami przez Abonenta za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 30 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zapłaty i wyznaczeniu mu dodatkowego 7-dniowego terminu do zapłaty, należności nie zostaną uregulowane, b) utracenia przez Operatora możliwości świadczenia usług (w tym utraty prawa do korzystania z częstotliwości oraz z urządzeń radiowych jak też innych urządzeń telekomunikacyjnych , brak możliwości technicznych do świadczenia usługi), o czym Abonent zostanie poinformowany przed wypowiedzeniem Umowy, c) wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Operatora przypadku siły wyższej trwającej dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia Usług przez Operatora lub na skutek którego Operator przestał świadczenia Usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody, o czym Abonent w miarę możliwości zostanie poinformowany przed wypowiedzeniem mu Umowy, d)Zmiany prawa, które uniemożliwia Operatorowi świadczenie Usług, e) żądanie takie zgłoszą właściciele organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, f) utraty tytułu prawnego do lokali lub cofnięcie zgody właściciela lub administratora lokalu na dalsze instalowanie urządzeń Operatora, okablowanie, korzystanie z Usług Operatora, g) naruszenia istotnych postanowień Umowy i ewentualnego Regulaminu przez Abonenta, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń i wyznaczenia mu dodatkowego 7-dniowego terminu, Abonent nie stosuje się do wezwania, h) podłączenia przez Abonenta do sieci Operatora lub urządzeń z nią współpracujących, urządzeń nie spełniających wymogów określonych w art. 153 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisach wykonawczych do niej lub nie posiadających dokumentu lub znaku potwierdzającego zgodność z wymaganiami zasadniczymi lub urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej sieci, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, Abonent nie stosuje się do wezwania, i) stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora jak i również innych użytkowników Usługi świadczonej przez operatora, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania stwarzania zagrożeń, Abonent nie zastosował się do wezwania, j) wykorzystywania usług świadczonych przez Operatora przez Abonenta do celów niezgodnych z prawem, jeżeli wykorzystanie to jest stwierdzone prawomocnym wyrokiem Sądu, k) używania przez Abonenta urządzeń Operatora niezgodnie z prawem, przeznaczeniem, niszczenia urządzeń Operatora lub udostępnienia ich osobom trzecim, l) uniemożliwienia przez Abonenta świadczenia usługi przez Operatora, w tym uniemożliwienie przedstawicielowi Operatora wymiany, naprawy, konserwacji lub przeglądu urządzeń Operatora, uniemożliwienie przedstawicielowi Operatora dokonywania pomiarów prędkości, poprawy jakości usługi, m) w przypadku usług transmisji danych- rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych , danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody, n) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi, o) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp., p) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonanie.

9. Abonent ma obowiązek w trakcie blokady połączeń wychodzących opłacać opłatę abonamentową za utrzymanie linii i możliwość odbierania połączeń.

10. Operator ma możliwość zawieszenia usług w terminie 7 dni od daty otrzymania pisemnego wniosku od Abonenta, na okres nie dłuższy niż 6 miesięcy kolejno po sobie następujących. Przez okres zawieszenia Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat za utrzymanie łącza w wysokości 28 zł brutto/miesiąc. Zapłata wynagrodzenia za zawieszenie usług następuje z góry za cały okres zawieszenia na podstawie faktury VAT w terminie i na rachunek bankowy wskazany na fakturze.

11. Z dniem zawieszenia usług następuje zaprzestanie świadczenia wszystkich usług, oprócz usługi utrzymania łącza. Wznowienie świadczenia usług następuje po ustaniu przyczyny zawieszenia, nie wcześniej niż po uregulowaniu przez Abonenta wszystkich wymagalnych należności wobec Operatora.

12. Rozwiązanie Umowy, zablokowanie połączeń wychodzących lub zawieszenie świadczenia usług przez operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczania opłat za wykonanie na jego rzecz łącza i usług możliwości odbierania połączeń.

13. W dniu wygaśnięcia lub rozwiązania umowy następuje zaprzestanie świadczenia usługi przez Operatora. Zakończenie obowiązywania Umowy wiąże się także z demontażem łącza, że Abonent złoży inną dyspozycję.

§ 11 Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument ma prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od daty zawarcia umowy . Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie listu poleconego przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument musi poinformować Operatora o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego pisemnego oświadczenia. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

3. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Operator zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora) , niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności Operator dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Konsument użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

4. Jeżeli Konsument otrzymał w związku z zawarciem umowy Urządzenie Abonenckie, jest on zobowiązany odesłać Urządzenie na adres Operatora niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Operatora o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odesła Urządzenie przed upływem terminu 14 dni. Konsument zobowiązany będzie ponieść bezpośrednie koszty zwrotu Urządzenia.

5. Jeżeli Konsument zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłaci kwotę proporcjonalną do zakresu świadczonych spełnionych do chwili, w której poinformował Operatora o odstąpieniu od niniejszej umowy.

6. Wzór formularza odstąpienia od umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

-Adresat: HomeNet Technologies sp. z o.o., ul. Mickiewicza 27 lok. 3, 15-213 Białystok

-Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi

telekomunikacyjnej

-Data zawarcia umowy

-Imię i nazwisko konsumenta

-Adres konsumenta

-Podpis konsumenta
-data

§12 Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 24 lutego 201r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. 2014.284), w przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie – podczas osobistej wizyty w siedzibie Operatora lub przesyłką listowną na adres wskazany w Umowie, ustnie- telefonicznie albo osobiście do protokołu, a także w formie elektronicznej na adres e-mail: biuro@homenett.pl. W przypadku złożenia reklamacji osobiście pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce organizacyjnej Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji osobiście pisemnie- za pomocą przesyłki listownej, 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 chyba, że udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

3. Reklamacja powinna określać: a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby; b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; d) numer Abonenta, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny, albo adres zakończenia sieci, e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy; f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług; g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa, w przypadku, gdy reklamacja żąda ich wypłaty; h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, gdy reklamacja żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności; i) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4.W przypadku gdy reklamacja złożona została pisemnie podczas osobistej wizyty reklamującego w siedzibie Operatora ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust.3, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana o ile uzna to za konieczne do rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. W razie niezwłocznego nieuzupełnienia, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5.W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż określony w ust.4 nie spełnia warunków określonych w ust. 3, jednostka Operatora rozpatrująca reklamacje, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującemu do jej uzupełnienia określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust.3 pkt g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamacje niezwłocznie powiadamia reklamującego.

8. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora albo dzień zgłoszenia w jednostce organizacyjnej Operatora lub telefonicznie na Infolinię.

9. Operator jest obowiązany do udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację; b) informację o dniu złożenia reklamacji, c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskami reklamującego; e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub polubownym; f) dane identyfikacyjne upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

11.W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiadają na reklamację powinna dodatkowo: a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą- w przypadku gdy odpowiedź udzielana jest na piśmie.

12. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem w tym celu adresu poczty elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, nawet pomimo braku zgody w Umowie. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

13. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została dostarczona reklamującemu.

14. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależne opłaty.

15. W razie braku sprzeciwu Abonenta, zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez rozliczenie kwoty należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji; a) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora- na poczet tych należności; c) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w a), b)

16. W razie zgłoszenia takiego żądania, zwrot nienależnie pobranych opłat nastąpi na wskazany rachunek bankowy Abonenta lub przekazem na adres jego zamieszkania/siedziby.

17. Abonent ma prawo ;a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30dni od daty otrzymania odpowiedzi lub b) po zakończeniu postępowania reklamacyjnego skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

18. W przypadku gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

§13 Zmiany Umowy lub Cennika

1. Abonent oświadcza, że otrzymał i dokładnie zapoznał się z Cennikiem, ewentualnie Regulaminem Promocji i zobowiązuje się do stosowania zawartych w nich postępowania.

2. Zmiany warunków Umowy oraz Cennika dokonywane są w trybie określonym w Ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171 po 1800 ze zm.). Operator doręczy Abonentowi na piśmie, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, z powodu braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługują zwrot ulgi (Opłata wyrównawcza), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

3.W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

§14 Funkcjonalność świadczone usługi

1. Operator zapewnia połączenie z wszelkimi numerami alarmowymi w ramach świadczonej usługi telefonii bez ograniczeń.

2. Operator może gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonane jest połączenie, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także związanych z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych wynikających z Ustawy.

3. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszeń bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, a także w związku z naruszeniem przez Abonenta naruszeń Umowy.

4.W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci Operator wprowadził procedury, które mają zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości usługi.

5.W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na ;a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków, b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach, c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych, środkach naprawczych, d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług, f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem, g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach Internetach.

6. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust.5 Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§15 Niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości usługi, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi nastąpiło w skutek siły wyższej lub z winy Abonenta.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w przypadku gdy Abonent nie spełnia obowiązków nałożonych na Abonenta, w celu zapewnienia właściwej jakości Usługi, w szczególności: a) Urządzenie Abonentkie przyłączone do sieci (nie stanowiące własności Operatora) nie spełnia wymagań, o których

mowa w art.153 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, b) Abonent dokonał nieprawidłowej instalacji Urządzenia Abonenckiego i oprogramowania (nie stanowiącego własności Operatora), c) Abonent uniemożliwia Operatorowi sprawdzenia poprawności działania Urządzenia Abonenckiego, będącego własnością Operatora, d) Urządzenie Abonenckie (nie stanowiące własności Operatora) działa nieprawidłowo, e) Urządzenie Abonenckie nie zostało prawidłowo zabezpieczone.

3.W przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie lub Protokole Zdawczo-Odbiorczym terminu rozpoczęcia świadczenia usługi. Abonentowi przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu uruchomienia usługi, jeżeli nieuruchomienie usługi wynikało z winy Abonenta.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo lub za każdy dzień niespełnienia przez Operatora minimalnych gwarantowanych poziomów usługi, abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniego Abonamentu liczonego 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 lub niezapewnienia gwarantowanego poziomu jakości usług był krótszy niż 36 godzin.

5.Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii było niemożliwe z winy Abonenta.

6.Wypłata odszkodowania następuje w wyniku złożenia przez Abonenta pozytywne rozpatrzonej reklamacji.

7.Przyznana kwota odszkodowania, według wyboru Abonenta zaliczana jest na poczet wymagalnych wierzytelności, przyszłych wierzytelności lub przesyłana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta w terminie 30 dni od dnia wskazania sposobu postępowania z kwotą odszkodowania. W razie braku dyspozycji Abonenta kwota odszkodowania zaliczana jest na poczet zaległych, bieżących lub przyszłych wierzytelności.

§16 Przeniesienie numeru

1.Operator dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi, pod warunkiem przekazania numeru przez poprzedniego dostawcę usług.

2.W przypadku niedotrzymania terminu o którym mowa w ust.1, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat abonamentowych liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości ¼ sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. W przypadku gdy opóźnienia w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Operatora, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie.

3.W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci, Abonentowi przysługuje od nowego operatora jednorazowe odszkodowanie w wysokości ¼ średniej opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej, w wysokości ¼ sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.

4.Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust.2 i 3, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia: a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust.2 ; b) aktywacji numeru w sieci Operatora lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieciowego operatora w przypadku, o którym mowa w ust.3 ; c) odszkodowanie wskazane w ust.3 nie przysługuje, w przypadku gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym umowa w art.78 ust. 4 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

§17 Spis Abonentów

1.Operator oświadcza, iż wyrażenie zgody na umieszczenie danych Abonenta w informacji telefonicznej i w spisie Abonentów jest dobrowolne i zależy wyłącznie od woli Abonenta. Abonent posiada prawo dostępu do treści danych i ich poprawienia. Zgoda może być wycofana w każdym czasie w dowolny sposób. Abonent będący osobą fizyczną wyraża zgodę (o ile wynika to z niniejszej umowy) na zamieszczenie identyfikujących danych osobowych obejmujących jedynie numer/-y telefonu, nazwisko i imiona, nazwę miejscowości oraz ulicy (lokalizacji linii telefonicznej), w spisach abonentów HomeNet i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz wykorzystywanie identyfikujących danych osobowych dla potrzeb świadczenia przez Operatora i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych informacji o numerach telefonicznych. Zgoda obejmuje zamieszczanie danych osobowych zarówno w spisach udostępnionych w formie książkowej, jak i w postaci elektronicznej posiadającej możliwość wyszukiwania numerów. Celem spisu abonentów jest umożliwienie sprawnego wyszukiwania numerów Abonentów. Biuro numerów spełnia funkcję telefonicznej informacji o numerach.

2.Operator nie prowadzi informacji o numerach Abonentów usług HomeNet GSM Extra preselekcja.

§18 Dane osobowe

1.HomeNet Technologies sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Mickiewicza 27 lok. 3, 15-213 Białystok jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (dz.U.z 2002 roku, nr 101, poz.926 z późn.zm)

2.Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych Abonenta podanych w umowie w celu należytego wykonania Usługi przez Operatora, kontaktu z Abonentem, prowadzenia i tworzenia spisu abonentów oraz wystawienia faktur VAT, a także w celach marketingowych.

3.Abonentowi przysługuje prawo do dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne w celu korzystania z usługi.

4.Operator zobowiązuje się do przechowywania i przetwarzania danych osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych, używania ich dla celów związanych ze świadczoną usługą, przekazywania ich osobom trzecim tylko w związku z realizacją niniejszej Umowy i dla celów.

5.Żądanie Abonenta zaprzestania przetwarzania jego danych jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z usługi.

§19 Tajemnica telekomunikacyjna

1.Operator gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadku, gdy ujawnienie tajemnicy telekomunikacyjnej jest wymagane przez przepisy prawa, lub postanowieniem Sądu lub Prokuratora. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.

§20 Postanowienia końcowe

1.Każda zmiana niniejszej Umowy winna być sporządzona w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Integralną częścią Umowy są załączniki: a) Cennik ; b) Protokół Zdawczo-odbiorczy Urządzeń Abonenckich ; c) Oświadczenie o przeniesienia numeru; d) SWP; e) Regulamin usług Telefonii.

3.Abonent oświadcza, iż zapoznał się z wszystkimi załącznikami do niniejszej Umowy i że w pełni je akceptuje oraz zobowiązuje się do przestrzegania warunków w nich przewidzianych.

4.Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

5.W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (DZ.U. nr 171 poz. 1800 ze zm.), odpowiednie przepisy wykonawcze, kodeks cywilny oraz inne przepisy obowiązującego prawa.

6.Spory wynikłe na tle stosowania niniejszej umowy rozwiązywane będą polubownie. W razie nie rozwiązania sporu w sposób polubowny sądem właściwym będzie Sąd miejscowy właściwy dla siedziby Operatora. W razie nie sporu pomiędzy Operatorem a Konsumentem właściwy będzie Sąd wykonania umowy.

7.Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w cenniku obowiązującym w chwili wykonania Usługi. Informacje o aktualnym Cenniku Abonent może uzyskać na Infolinii lub na stronie internetowej Operatora.

8. Regulamin obowiązuje Abonentów, którzy zawarli umowy od dnia 04.05.2017r.