

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Obowiązujący od dnia 03.02.2021r.

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez Światłowid.net Sp. z o.o. z siedzibą w we Wrocławiu (50-011) przy ul. Kościuszki 29, KRS:0000881722, REGON: 388082112, NIP: 8971888179, zwanym dalej „Światłowid”.
2. Światłowid może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w tym związane z ofertami specjalnymi.
3. Światłowid oferuje Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie, na którym Światłowid posiada swoją Sieć umożliwiającą świadczenie Usług, przy czym zakres i parametry oferowanych Usług są uzależnione od posiadanych na danym obszarze możliwości technicznych.

## § 2. Definicje

1. Określenia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej w Regulaminie, Cenniku lub Umowach, do których ma zastosowanie Regulamin, oznaczają:
  - a) Abonent – strona umowy (osoba fizyczna) o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych.
  - b) Adres MAC – niepowtarzalny numer karty sieciowej nadawany przez producenta, poprzez który Światłowid identyfikuje Urządzenie Końcowe Abonenta.
  - c) Aktywacja – czynność w wyniku której następuje uruchomienie świadczenie Usługi w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.
  - d) Awaria – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej.
  - e) Cennik – stanowiący integralną część Umowy dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat.
  - f) Instalacja - wszelkie prace techniczne dokonane w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu dla zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania ze świadczonych na jego rzecz Usług.
  - g) Lokal – nieruchomość lub jej część, w której Abonent zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.
  - h) Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Światłowid z tytułu świadczonych Usług.
  - i) Protokół Uruchomienia Usługi – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci.
  - j) Protokół Przekazania Sprzętu - dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu.
  - k) Przedstawiciel reprezentujący Światłowid – osoba działająca w imieniu i na rzecz Światłowid, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych.
  - l) Regulamin – niniejszy „Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych” będący integralną częścią umowy.
  - m) Sieć – będąca własnością Światłowid sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.
  - n) Sprzęt – urządzenie techniczne (np. router) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Światłowid niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową.
  - o) Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Światłowid.
  - p) Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności komputer lub inne urządzenia audio-video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci.
  - q) Usługi – Usługi Internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe.

- r) Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi.
- s) Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem, umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług.
- t) Zamawiający – osoba fizyczna ubiegająca się o zawarcie Umowy.

### **§ 3. Warunki zawarcia Umowy**

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający składa do Światłowid wniosek o zawarcie Umowy w formie mailowej lub telefonicznej.
2. Światłowid udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek o zawarcie Umowy w terminie do 30 dni.
3. W imieniu Światłowid Umowę zawiera prawidłowo umocowany Przedstawiciel reprezentujący Światłowid.
4. Abonent zawiera Umowę osobiście.
5. Umowa zawarta jest na czas określony w Umowie w § 1. pkt. 2.
6. Światłowid może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego następujących danych : imię, nazwisko, adres zameldowania, numer ewidencyjny PESEL W celu weryfikacji wyżej wymienionych danych, Zamawiający przedstawi do wglądu Przedstawicielowi reprezentującego Światłowid dowód osobisty lub paszport.
7. Światłowid zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
  - a) Braku możliwości technicznych świadczenia Usług.
  - b) Niespełnienia przez Zamawiającego warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności, gdy okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności.
  - c) Gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Światłowid lub gdy Światłowid posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203), informacje podważające wiarygodność płatniczą Zamawiającego.
  - d) Gdy Światłowid uprzednio rozwiązał Umowę z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
8. Umowa może zostać zawarta w biurze Światłowid lub poza biurem Światłowid, a także za pomocą środków porozumiewania na odległość.
9. Gdy Umowa została zawarta poza biurem Światłowid lub na odległość, Abonent może od Umowy odstąpić, składając Światłowid w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy pisemne oświadczenie według wzoru stanowiącego załącznik do niniejszego Regulaminu.
10. W razie odstąpienia przez Abonenta od Umowy w sposób określony w ust. 9, Umowa ta jest uważana za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań.
11. Abonent nie ma prawa świadczenia na czyjkolwiek rzecz odpłatnych usług dostępu do sieci Internet ani jakichkolwiek innych usług odpowiadających usługom świadczonym na jego przez Światłowid w ramach niniejszej Umowy, w oparciu o usługi świadczone przez Światłowid.

### **§ 4. Dokumenty wymagane do zawarcia Umowy**

1. Umowa może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego Przedstawiciela reprezentującego Światłowid tożsamości i adresu osoby zamierzającej skorzystać z Usług na podstawie dowodu tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta stałego pobytu).
2. Warunkiem zawarcia Umowy jest udokumentowanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie świadczona Usługa.
3. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego Zakończenia Sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio: właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni.

## **§ 5. Umowa**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności, po spełnieniu warunków wymienionych w § 3. I § 4 niniejszego Regulaminu.
2. Wskutek zawarcia Umowy Światłowid zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem, Umową i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, a także do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik są dostępne do wglądu w biurze Światłowid oraz na stronie internetowej Światłowid.
3. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Światłowid utrwała, przechowuje i przetwarza zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. nr 133, poz. 833 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 16.09.2004r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr 171, poz. 1800 z późn. zm).
4. Abonent zobowiązany jest w ciągu 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokali poinformować o tej okoliczności na piśmie Światłowid.
5. Umowa zawarta na czas określony przekształca się w umowę na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży na piśmie oświadczenia o braku woli przedłużania Umowy, co najmniej 31 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy.
6. Umowę zawartą na czas nieokreślony każda ze Stron może wypowiedzieć z 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
7. Dane osobowe Abonenta podane w niniejszej Umowie będą przetwarzane przez Światłowid zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w celach statutowych, dla świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz dla potrzeb związanych ze świadczeniem tych usług, tj. w związku z dostarczaniem informacji o nowych ofertach, usługach i produktach, za zgodą abonenta wyrażoną na piśmie.

## **§ 6. Sprzęt**

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Światłowid udostępni Abonentowi Sprzęt we wskazanym w Umowie Lokalu. Korzystanie ze Sprzętu jest odpłatne, chyba, że Umowa stanowi inaczej. Wysokość opłaty za korzystanie ze sprzętu zawarta jest w Cenniku.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Podpisanie Umowy jest jednoznaczne z wyrażeniem przez Abonenta zgody na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, tj. m.in.: na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Światłowid. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu ponosi Abonent.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi reprezentującego Światłowid Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przygotowanie Lokalu do ułożenia instalacji i zainstalowania urządzeń wg wskazówek i potrzeb Światłowid jest obowiązkiem Abonenta. Przedstawiciel reprezentujący Światłowid nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
4. Instalacja każdego Zakończenia Sieci w Lokalu jest odpłatna, chyba że umowa stanowi inaczej. Wysokość opłaty instalacyjnej określa Cennik. Jeżeli Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z ponadprzeciętnymi nakładami środków lub pracy, wysokość opłaty instalacyjnej ustalana jest z Zamawiającym przed zawarciem Umowy.
5. Jeżeli Umowa tak stanowi, Światłowid może dopuścić instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Światłowid. Światłowid nie ponosi odpowiedzialności za instalację i skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z udzieloną instrukcją.
6. Światłowid oddaje Abonentowi do używania Sprzęt z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Sprzęt oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Światłowid, chyba że Umowa stanowi inaczej. Abonent ma prawo używać Sprzęt w okresie obowiązywania Umowy. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją i przeznaczeniem.
7. Abonent nie może udostępniać Sprzętu osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu używania Sprzętu ani używać Sprzętu poza Lokalem wskazanym w Umowie.

8. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu uważa się używanie Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem, Umową, Cennikiem, naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt był nią zabezpieczony przed otwarciem. Światłowid określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu lub też kar umownych za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy) lub niezwrócenie Sprzętu, w trybie określonym w ust. 13.
9. Światłowid nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta oraz za nieprawidłowości funkcjonowania sieci lub jej uszkodzenia spowodowane w szczególności zastosowaniem Urządzeń Końcowych niespełniających odpowiednich norm określonych dla tego rodzaju urządzeń.
10. Abonent zobowiązany jest zgłosić Światłowid każde uszkodzenie Sprzętu niezwłocznie po dowiedzeniu się o jego uszkodzeniu. Światłowid zobowiązuje się usunąć uszkodzenie bez zbędnej zwłoki.
11. W sytuacji określonej w ust. 8, postanowienia §12 ust.6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.
12. Abonent obowiązany jest umożliwić Światłowid wymianę Sprzętu w uzgodnionym z Światłowid terminie, jeżeli Światłowid uzna taką wymianę za potrzebną, w szczególności ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, w skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, o ile korzystanie z Usług po dokonanej przez Światłowid wymianie Sprzętu jest zapewnione w oparciu o powszechnie dostępne urządzenia umożliwiające to korzystanie.
13. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, ale nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt w biurze Światłowid, w godzinach urzędowania biura, w stanie niepogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji.
14. Światłowid za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
15. Światłowid określa w Cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu.
16. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Światłowid może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku.
17. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym normalnej i prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Światłowid, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez Światłowid w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

#### **§ 7. Zmiana Umowy**

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy, w szczególności adresu zamieszkania, adresu do korespondencji, zmiany nazwiska, Abonent zobowiązany jest zawiadomić pisemnie Światłowid w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian, przedkładając dokumenty określające aktualne dane. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania, Światłowid może Wstrzymać Świadczenie Usługi do czasu wykonania przez niego powyższego zobowiązania.
2. Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec Światłowid, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, na zasadach określonych w Regulaminie lub Cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi. Chęć zmiany należy zgłosić do Światłowid mailowo lub telefonicznie.
3. Światłowid potwierdza Abonentowi możliwość dokonania zmian zgłoszonych przez Abonenta w terminie 7 dni od wpłynięcia zgłoszenia.
4. Zmiana zakresu świadczonej Usługi nastąpi po podpisaniu stosownego aneksu do Umowy.
5. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem Zakończenia Sieci do innego Lokalu, niż wskazany w Umowie, następuje na wniosek Abonenta, z zachowaniem warunków określonych w § 4 ust.2 i 3, o ile pozwalają na to warunki techniczne.

## **§ 8. Zmiana Abonenta**

1. Za zgodą Światłowid Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie lub Cenniku.
2. Abonent przenoszący prawa i obowiązki wynikające z Umowy zobowiązany jest do uregulowania wszelkich należności wobec Światłowid, powstałych do dnia cesji i musi być spełniony przed dokonaniem cesji praw i obowiązków.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Światłowid może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą w terminie 30 dni od chwili śmierci Abonenta, wystąpić o zawarcie nowej Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy. Po otrzymaniu wniosku Światłowid zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.

## **§ 9. Wypowiedzenie Umowy**

1. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może być wypowiedziana przez Abonenta i Światłowid z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia pobierane są opłaty objęte Umową.
2. Światłowid może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia wypowiedzieć Umowę Abonencką w następujących przypadkach:
  - a) gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności wobec Światłowid o co najmniej 10 dni od terminu płatności, przy czym wypowiedzenie Umowy może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności.
  - b) Używania przez Abonenta Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, Regulaminem, Umową lub Cennikiem.
  - c) Powodowania przez Abonenta lub dopuszczenia przez Abonenta do powodowania w jakikolwiek sposób zakłóceń w prawidłowym funkcjonowaniu Sieci.
  - d) Gdy Abonent uniemożliwia Światłowid wymianę lub dostęp do Sprzętu w uzgodnionym z Światłowid terminie w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii, lub uchyla się od uzgodnienia takiego terminu.
  - e) Korzystania przez Abonenta z Usług w sposób niezgodny z Umową.
  - f) Ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych Światłowid.
  - g) Nieusunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi lub ograniczenia Usług świadczonych Abonentowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi w terminie nie krótszym niż 3 dni, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności opóźnienia w płatności za Usługę.
  - h) Przyłączenia do Sprzętu lub do Zakończenia Sieci urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami.
  - i) Utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu.
  - j) Rozpowszechniania przez Abonenta w Sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Światłowid terminu na zaniechanie takich działań, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni.
  - k) Naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia integralności sieci Internet lub Sieci Światłowid.
  - l) Dopuszczenia się przez Abonenta rażącego naruszenia postanowień Umowy, Regulaminu lub Cennika.
3. Umowa może zostać wypowiedziana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi z winy Światłowid lub działania Siły Wyższej trwała nieprzerwanie co najmniej 30 dni.

4. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, o którym mowa w ust. 1-3, powinno być złożone na piśmie. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno zawierać dane niezbędne do identyfikacji Abonenta.
5. Ponowne zawarcie Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych zobowiązań względem Światłowid.

#### **§ 10. Wygaśnięcie Umowy**

1. Umowa wygasa w skutek śmierci Abonenta.

#### **§ 11. Cennik i Opłaty**

1. Rodzaje i wysokość opłat za Usługi świadczone przez Światłowid, zasady ich rozliczania oraz rodzaje Usług określa Cennik.
2. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłaty uiszczane miesięcznie ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia usługi w danych miesiącu.
3. Faktura za Usługę wystawiana jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Światłowid w danym Okresie Rozliczeniowym lub, w szczególnie uzasadnionych wypadkach bądź w sytuacjach niezależnych od Światłowid, we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich Fakturach. Faktura doręczana jest w formie elektronicznej na adres podany w Umowie.
4. W razie nieotrzymania faktury w terminie do 5 dnia miesiąca, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Światłowid.

#### **§ 12. Płatności**

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury w kwocie w nim wskazanej w terminie 7 dni od momentu wystawienia faktury.
2. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta na rzecz Światłowid, w pierwszej kolejności zalicza się na poczet zaległych należności, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
3. Opłaty będą wnoszone na rachunek bankowy Światłowid wskazany na fakturze.
4. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Światłowid.
5. Wniesienie przez Abonenta opłat za okres dłuższy, niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.
6. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek należności na rzecz Światłowid, Światłowid ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
7. W przypadku opóźnienia w zapłacie na rzecz Światłowid, Światłowid ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi. Światłowid może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy wraz z odsetkami ustawowymi.
8. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Światłowid pisemnie wezwie Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem jednostronnego wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie określonym w § 9. Ust. 2 pkt. a i podjęcia działań, o których mowa w ust. 8.
9. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w § 9 ust.2 pkt a, w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi oraz po jego upływie, Światłowid może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania przysługujących mu należności. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych zobowiązań.
10. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w §9 ust. 2 pkt a, Światłowid może jednostronnie rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
11. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej wypowiedzenia.

### § 13. Postanowienia ogólne

1. Umowa określa termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
2. Światłowid nie jest związana powyższym terminem w przypadku:
  - a) Działania lub zaniechania Abonenta, za które Światłowid nie ponosi odpowiedzialności.
  - b) Działania Siły Wyższej.
3. Jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Światłowid wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
4. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment Aktywacji.
5. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Światłowid może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu Uruchomienia Usługi o ile Światłowid przedstawi taki protokół.
6. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.
7. Światłowid informuje, że stosowane przez Światłowid środki zarządzania ruchem mogą, w sytuacjach jedynie wyjątkowych np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, awarii sieci, natłoku w sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do Internetu, co np. oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienność opóźnienia oraz zwiększenie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.
8. Światłowid nie stosuje bez zgody Abonenta środków zarządzania ruchem powodujących naruszenie prywatności Abonenta oraz zobowiązuje się stosować środki zapewniające ochronę danych osobowych Abonenta.
9. Światłowid zastrzega, że w przypadku korzystania Abonenta z usług elektronicznych (takich jak np. streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, komunikatory VoIP, aplikacje p2p, gry online) część zasobów usługi dostępu do Internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, w konsekwencji odczuwalna prędkość oraz jakość usługi dostępu do Internetu może zostać obniżona, co mogłoby spowodować np. dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, obniżenie jakości połączenia głosowego VoIP, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępności określonych treści lub usług.
10. Światłowid w zależności od technologii i oferty deklaruje następujące parametry:
  - a) prędkość minimalna - minimalna prędkość, jaką Światłowid zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do Internetu;
  - b) prędkość zwykle dostępna - prędkość jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi;
  - c) prędkość maksymalna - prędkość jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążania Sieci. Przy czym parametry usługi internetowej ustalane są w oparciu o długość łącza, czyli odległość pomiędzy zakończeniem Sieci a aktywnym elementem sieci Światłowid.
11. W przypadku jakichkolwiek powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami deklarowanymi przez Światłowid Abonent ma prawo złożyć reklamację z tytułu nienależytego wykonywania Umowy, w takim przypadku Światłowid ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

### § 14. Wstrzymanie i zawieszenie świadczenia Usługi

1. Światłowid ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów w przypadku:
  - a) Gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty jakiejkolwiek należności wobec Światłowid o co najmniej 10 dni od terminu płatności, przy czym wypowiedzenie Umowy może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności.
  - b) Uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów.
  - c) Wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem.

- d) Powoduje lub dopuszcza do powodowania w jakikolwiek sposób zakłócanie prawidłowego funkcjonowania Sieci.
  - e) Korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
2. Wznowienie Usług po Wstrzymaniu Świadczenia Usług na podstawie ust. 1 następuje po ustaniu przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usług, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Światłowid, z zastrzeżeniem § 9 ust. 2 pkt g. Przed wstrzymaniem świadczenia usług telekomunikacyjnych, Światłowid wzywa abonenta do usunięcia przyczyn, które spowodowałyby wstrzymanie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

### **§ 15. Zakres odpowiedzialności**

1. Światłowid ponosi odpowiedzialność za szkody jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie i powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Światłowid gwarantuje podjęcie reakcji na zgłoszenie awarii w ciągu 8h oraz jej usunięcie w ciągu 48h w Dni robocze od zgłoszenia awarii. Awarie można zgłaszać mailowo 24/h na adres [serwis@swiatlowid.net](mailto:serwis@swiatlowid.net).
3. Światłowid nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Światłowid nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
4. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Zakończenia Sieci lub Sprzętu, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Światłowid nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi.
5. Światłowid odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług jest następstwem okoliczności, za które Światłowid odpowiedzialności nie podnosi, np. powstało z przyczyn leżących po stronie Abonenta albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze Siły Wyższej.
6. Światłowid nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w §6 ust. 7.
7. Światłowid nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią.
8. Światłowid nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę, rozpowszechnianych przez Abonenta, materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami.
9. Światłowid nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet (której elementem jest również Sieć), jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania.
10. Światłowid nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta i nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) Niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta dostarczanych za pośrednictwem innych podmiotów niż Światłowid.
  - b) Jakiegokolwiek płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu.
11. Abonent ma prawo złożyć reklamację w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, niedotrzymaniem wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do Internetu, , niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego wyliczenia należności z tytułu świadczenia usług.

### **§ 16. Kary umowne**

1. Światłowid przyznaje Abonentowi zawierającemu niniejszą Umowę ulgę, której wysokość stanowi równowartość Opłaty abonamentowej przypadającej na każdy miesiąc trwania umowy.
2. W przypadku wypowiedzenia Umowy przed końcem jej obowiązywania, Światłowid przysuguje roszczenie wobec Abonenta w wysokości równej wartości ulg przyznanych Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.



## **§ 17. Reklamacje**

1. Abonent może złożyć reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Światłowid określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług w terminie do 12 miesięcy od dnia zaistnienia incydentu, opisanego w powyższych przypadkach.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko oraz adres Abonenta, a także dane niezbędne do kontaktu zwrotnego,
  - b. przedmiot reklamacji oraz wskazanie Okresu Rozliczeniowego, którego reklamacja dotyczy,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Światłowid określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,
  - f. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Przedstawiciel Światłowid, przyjmując reklamację jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Światłowid traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
5. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej, telefonicznie lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. Światłowid potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie lub elektronicznie na wskazany w Umowie adres e-mail.
7. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w terminie 14 dni od daty jej wniesienia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Światłowid odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
8. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku wnoszenia Opłat.

## **§ 18. Zmiany Regulaminu**

1. O wszelkich zmianach Regulaminu Światłowid zawiadamia Abonenta na piśmie co najmniej 1 miesiąc przed ich wejściem w życie, a Abonent, nie później niż ostatniego dnia przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu, może doręczyć Światłowid pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
2. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Światłowid nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także roszczenie o zwrot przyznanej ulgi.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 następuje na skutek zmiany przepisów prawnych.

## **§ 19. Postanowienia końcowe**

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Światłowid może współpracować z osobami trzecimi.
2. W przypadku przejścia całości lub części przedsiębiorstwa Światłowid na inny podmiot, podmiot ten przejmie automatycznie wszelkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy i staje się Stroną Umowy w miejsce Światłowid. W takim przypadku Światłowid powiadamia na piśmie Abonenta w terminie co najmniej 1 miesiąca o planowanym rozpoczęciu świadczenia Usług przez nowe przedsiębiorstwo. W związku z powyższym Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy z uwagi na zmianę podmiotu.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Prawa telekomunikacyjnego, przepisy wykonawcze do Prawa Telekomunikacyjnego oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
4. W razie sprzeczności którychkolwiek postanowień Regulaminu z postanowieniami Umowy, pierwszeństwo zastosowania mają postanowienia Umowy.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

.....

.....

.....

Miejscowość, data.....

Imię, nazwisko, adres Abonenta

Światłowid.net Sp. z o.o.

ul. Kościuszki 29

50-011 Wrocław

**Odstąpienie od umowy zawartej na odległość**

Niniejszym odstępuję od umowy nr ..... zawartej dnia..... poza siedzibą przedsiębiorstwa w terminie do 14 dni od dnia jej zawarcia.

.....

Podpis Abonenta