

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ PROVECTOR

Poniżej zamieszczony regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Mariusza Dziakowicz, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą **Komputerowe Studio Usług Provector Mariusz Dziakowicz** z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim, ul. Pocztowa 6/2, 66-400 Gorzów Wlkp., telefon/FAX: 95-7151515, REGON 210014525, NIP 599-107-41-13, wpisanym do rejestru Ewidencji Działalności Gospodarczej pod numerem EDG 16372, wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 1795,

### 0. [Definicje]

---

1. **Abonent** – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną lub wspólnicy spółki cywilnej) będący Stroną Umowy;
2. **Aktywacja Usługi** – uruchomienie po Instalacji wybranych przez Abonenta Usług przez przyłączenie Sprzętu;
3. **Awaria** – techniczna usterka w Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej;
4. **Biuro Obsługi Klienta** – biuro prowadzone przez Provector przy ul. Pocztowa 6/2, 66-400 Gorzów Wlkp. telefon/FAX: 95-7151515, dalej zwane również **BOK**;
5. **Cennik Usług** - wykaz Usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy służąca do rozliczeń Abonentów z Operatorami;
6. **Instalacja** – wykonanie przyłącza technicznego od węzła sieci Provector do lokalu klienta do którego przysługuje mu tytuł prawny;
7. **jPIN** – indywidualny numer identyfikacyjny przydzielony Abonentowi przy zawieraniu Umowy, pozwalający na potwierdzenie tożsamości Abonenta i poświadczenie jego woli dokonania zmiany w Umowie;
8. **IPTV** – technika umożliwiająca przesyłanie sygnału telewizji cyfrowej w sieciach szerokopasmowych opartych na protokole IP;
9. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
10. **Kaucja** - suma pieniędzy określona w Umowie, która zabezpiecza roszczenia Provector na wypadek braku zwrotu przez Abonenta Sprzętu wydzierżawionego Abonentowi, w szczególności STB, routera, switcha, zasilacza, pilota, bramki VOIP;
11. **Lokal** – nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
12. **Nadawca** – podmiot uprawniony do dystrybucji programu telewizyjnego;
13. **Numer Klienta** – numer nadany Abonentowi przez Provector przy zawieraniu Umowy;
14. **Okres rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy;
15. **Operatorzy** – łącznie Provector i SGT;
16. **Pakiet** – zbiór Programów lub Usług wyodrębniony i wyceniony w Cenniku Usług;
17. **Pakiet Usług Multimedialnych** - Usługi Multimedialne oferowane w połączonej ofercie;
18. **Pojedynczy Materiał** – możliwa do zakupu przez TV Panel usługa VOD;
19. **Punkt Styku** - gniazdo sieciowe albo gniazdo RJ45 kabla sieciowego wychodzącego z Urządzenia Provector;
20. **Programy** - programy telewizyjne znajdujące się w ofercie SGT, wchodzące w skład oferowanych Pakietów
21. **Protokół Odbioru** – dokument potwierdzający, iż Sprzęt dostarczony do Abonenta jest sprawny a Instalacja została wykonana prawidłowo;
22. **Provector** – KSU Provector Mariusz Dziakowicz, który dostarcza w wykonaniu Umowy Usługę dostępu do Internetu, Usługę Telefoniczną oraz zapewnia transmisję sygnału TV;
23. **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Provector zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury oraz zindywidualizowane komunikaty przesyłane na Dekoder i wyświetlane na odborniku telewizyjnym Abonenta;
24. **Regulamin Promocji** – aktualnie obowiązujące zasady uzyskiwania prawa do korzystania z określonych w Umowie Pakietów, Programów lub innych Usług przyznanych Abonentowi w chwili zawierania Umowy na czas kreślony lub jej przedłużania na czas określony;
25. **Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
26. **SGT** – SGT spółka akcyjna z siedzibą w Gliwicach, ul. Chorzowska 50, 44-100 Gliwice, NIP 6312533927, KRS: 0000293307, która dostarcza Telewizję IPTV oraz jej контент;
27. **STB** – urządzenie umożliwiające przyłączenie telewizora lub urządzenia projekcyjnego do IPTV;
28. **TV Panel** – zakładka w Usłudze Telewizji IPTV, która daje możliwość Abonentowi sprawdzenia bieżącego stanu rozliczeń z Operatorami, kupna dodatkowych Usług w ramach Telewizji IPTV;
29. **tvPIN** indywidualny numer identyfikacyjny przydzielony Abonentowi przy zawieraniu Umowy, służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego STB oraz do konfiguracji swojego profilu na STB;

29. **Umowa** –umowa zawarta z Abonentem która wraz z niniejszymi OWU, Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych (dalej zwany Regulaminem) oraz Cennikiem Usług określa prawa i obowiązki Abonenta Provector i SGT;
30. **Usługi dostępu do sieci Internet** - usługi transmisji danych pomiędzy urządzeniami abonenta (komputer, router lub inne urządzenie) a Siecią Internet;
31. **Usługi Multimedialne** - Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizyjne i Usługi dostępu do sieci Internet.
32. **Usługi Telefoniczne** - usługi dostępu do sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej VOIP pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych;
33. **Usługi Telewizyjne** - przekazywanie pochodzącego od producentów i nadawców telewizyjnych sygnału telewizyjnego, na złącze telewizyjne urządzenia STB (Set Top Box), do którego podłączony jest telewizor lub urządzenia projekcyjnego;
34. **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżającą jakość jednak umożliwiającą korzystanie z Usługi, a w przypadku Usług Telewizyjnych, techniczna wada Sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych Programów;
35. **Urządzenia**- urządzenia niezbędne do świadczenia poszczególnych Usług: STB, router, bramka VOIP, zasilacze, okablowanie, switchy, piloty;
36. **Zakończenie Sieci** – styk pomiędzy infrastrukturą Provector a infrastruktura Abonenta;

## I. [Zawarcie Umowy]

---

1. Umowa z Abonentem może zostać zawarta:
  - w Biurze Obsługi Klienta,
  - poza BOK, przez upoważnionego Przedstawiciela Provector,
  - za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić, składając Provector pisemne oświadczenie w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić zainstalowany Sprzęt w terminie 7 dni od zaprzestania świadczenia Usług oraz zapłacić za korzystanie z Usług, świadczonych przez Dostawcę Usług do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.
3. Zawarcie umowy następuje na piśmie pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez Abonenta wymogów określonych w Regulaminie, w szczególności:
  - po okazaniu przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, lub pisemnej zgody na zawarcie Umowy i wykonanie Instalacji, udzielonej przez osobę, której tytuł prawny do lokalu przysługuje wraz z tytułem prawnym do lokalu osoby udzielającej zgody,
  - po przedstawieniu zgody na Instalację Sprzętu na częściach wspólnych budynku, w którym znajduje się Lokal,
  - po podaniu następujących danych:
    - a) nazwiska i imienia,
    - b) imion rodziców,
    - c) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,
    - d) numeru ewidencyjnego PESEL lub nazwy, serii i numery dokumentów potwierdzających tożsamość, numeru paszportu lub karty pobytu,
    - e) zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
    - f) potwierdzenia nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru.
  - przedstawienia pisemnego pełnomocnictwa, jeżeli Umowa zawierana jest przez pełnomocnika Abonenta.
4. Provector może odmówić zawarcia umowy, w razie braku spełnienia przez Abonenta warunków opisanych w pkt 3, negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, a ponadto w braku technicznych możliwości świadczenia Usług.
5. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony lub określony, w zależności od rodzaju wybranego Pakietu przez Abonenta.
6. Jeżeli Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony, staje się umową na czas nieokreślony po upływie okresu, na jaki została zawarta, chyba że w terminie co najmniej 30 dni przed upływem tego okresu Abonent powiadomi Operatora o rezygnacji z Usług.
7. Zasady dostarczania Usług przez Provector do Abonenta określone są Umową wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy oraz niniejszym Regulaminem i Cennikiem Usług. W razie różnic pomiędzy poszczególnymi dokumentami pierwszeństwo mają postanowienia Umowy, następnie Warunków Ogólnych Umowy, Regulaminu oraz Cenniku Usług.

## II. [Wykonanie Umowy przez Provector]

---

1. W ramach zawartej Umowy Provector jest zobowiązany do:
  - wydzierżawienia lub sprzedaży Sprzętu niezbędnego dla dokonania Instalacji i dostarczania Usług,
  - wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta i Aktywacja Usługi,
  - dostarczania Usług.
2. Provector zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on widocznych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć. Udostępnienie Sprzętu następuje zgodnie z Umową na podstawie Umowy Dzierżawy lub Sprzedaży.
3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i instrukcją.
4. Abonent zobowiązany jest dostarczyć do Provectora właściwe zgody na montaż Instalacji (okablowania lub/i skrzynki dystrybucyjnej) na częściach wspólnych.
5. Abonent wyraża zgodę na Instalację Sprzętu w Lokalu, co oznacza:
  - zgodę na przeprowadzenie kabli,
  - zgodę na wywiercenie niezbędnych otworów w Lokalu,
  - zgodę na wykonanie zakończeń sieci,
  - zgodę na montaż Sprzętu,
  - zgodę na zasilanie Sprzętu prądem.
8. Instalacja obejmuje koszt:
  - Montażu,
  - Niezbędnych materiałów koniecznych do Instalacji i Aktywacji Usługi.
9. W sytuacji, gdy ze względów technicznych konieczne będzie zastosowanie innych rozwiązań technicznych, użycie innych materiałów, w większej ilości lub wykonanie innych czynności, koszt czynności wykraczających poza te wskazane w pkt 8, pokrywa Abonent. O wysokości kosztów dodatkowych Abonent zostanie poinformowany na piśmie w terminie 7 dni od pierwszej próby montażu. Bez pisemnej akceptacji kosztów dodatkowych przez Abonenta Instalacja nie będzie mogła być wykonana i stanowi to podstawę do odstąpienia od umowy przez każdą ze stron.
10. Instalacja zostanie wykonana przez Provector w terminie 7 dni od zawarcia umowy, jeżeli zostanie uzgodniony w tym czasie termin obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby w Lokalu.
11. Abonent zobowiązany jest przygotować pomieszczenia w Lokalu aby umożliwić Instalację. W szczególności obowiązkiem Abonenta jest odsunięcie mebli, odpięcie listew przypodłogowych, umożliwienie dostępu do okien oraz wykonanie innych czynności, których konieczność wykonania wynika w czasie Instalacji. Instalatorzy Provector wykonują wyłącznie czynności Instalacyjne.
12. Instalatorzy Provector nie są uprawnieni ani zobowiązani na podstawie Umowy do dokonywania jakichkolwiek czynności ustawiania, naprawy Urządzeń Końcowych.
13. W przypadkach przewidzianych w Umowie Provector dopuszcza samodzielną Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji przekazanej przez Provector. Provector w takim przypadku nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Provector.
14. Przekazanie Sprzętu, Instalacja oraz Aktywacja Usługi zostanie potwierdzone pisemnym Protokołem Odbioru.
15. Abonent od chwili podpisania Protokołu Odbioru ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub utratę Sprzętu. O zdarzeniach tych Abonent zobowiązany jest powiadomić BOK w terminie 2 dni roboczych od zdarzenia.
16. Urządzenie Końcowe powinny być oznakowane certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności.
17. Jeżeli Umowa nie przewiduje inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Kolejne Zakończenia Sieci w Lokalu mogą być zainstalowane zgodnie z Umową za dodatkową opłatą określoną w Cenniku Usług.
18. Abonent nie jest uprawniony do odpłatnego lub nieodpłatnego przekazywania Usług zakupionych od Provector innym podmiotom.
19. Abonent zobowiązany jest odłączyć Sprzęt od zasilania prądem w czasie burzy. Uszkodzenia wywołane w taki sposób obciążają wyłącznie Abonenta.
20. Provector może wymieniać Sprzęt jeżeli jest to uzasadnione technicznymi wymogami sieci Provector, nawet w przypadku gdy wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzeń Końcowych.
21. W przypadku posiadania możliwości technicznych, Provector może za opłatą określoną w Cenniku Usług przenieść Instalację do innego Lokalu. Jednakże wyłącznie:
  - po okazaniu przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, lub pisemnej zgody do dysponowania lokalem i wykonanie w nim Instalacji, udzielonej przez osobę, której tytuł prawny do lokalu przysługuje wraz z tytułem prawnym do lokalu osoby udzielającej zgody,
  - po przedstawieniu zgody na Instalację Sprzętu na częściach wspólnych budynku, w którym znajduje się Lokal.
22. Provector rozpocznie dostarczanie Usług w terminie ustalonym w Umowie, jednakże nie wcześniej niż po podpisaniu przez strony Protokołu Odbioru.

### III. [Usługi]

---

1. Provector świadczy następujące Usługi:
  - Usługi dostępu do sieci Internet,
  - Usługi Telefoniczne,
  - Usługi Telewizyjne,
  - Usługi Multimedialne,
  - Usługi dodatkowe określone w Umowie, a polegające między innymi na dostarczaniu Pakietów Dodatkowych.
2. Usługi dostarczane do Abonenta określa Umowa.
3. Zasady dostarczania **Usługi Telewizyjnej** Określają Ogólne Warunki Umowy O Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Niepowszechnych W Zakresie Dostępu Do Sieci Internet, Iptv I Telefonii Cyfrowej , w szczególności:
  - przyznanie i zasady wykorzystania jPIN, tvPIN,
  - zasady korzystania z TV Panelu,
  - zasady sprzedaży promocyjnej,
  - odpowiedzialność Provector i SGT,
  - naliczanie opłat.
4. Zasady dostarczania **Usługi dostępu do sieci Internet**, określa Umowa, Regulamin i Cennik.
5. Provector nie ponosi odpowiedzialności za:
  - Utratę danych lub inne szkody spowodowane zdarzeniami losowymi, wadą Urządzeń Końcowych, nieprawidłowym działaniem oprogramowania Abonenta, brakiem zabezpieczeń na Urządzeniu końcowym,
  - Niepowołany dostęp do danych na skutek zaniedbań Abonenta,
  - Nieprawidłowe funkcjonowanie usług spowodowane nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzeń Końcowych.
6. Provector gwarantuje dostęp w Punkcie Styku do sieci Internet przez cały rok i całą dobę.
7. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usługi dostępu do sieci Internet zgodnie z obowiązującymi przepisami Provector jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
8. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich;
  - prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
  - dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - przesyłanie niezamówionej informacji handlowej;
  - korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.
9. W przypadku stwierdzenia przez Provector zachowań, o których mowa powyżej, Provector wezwie Abonenta do zaprzestania takich działań. W przypadku niezastosowania się przez Abonenta do wezwania, Provector uprawniony będzie do zawieszenia świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet lub rozwiązania Umowy zgodnie z postanowieniami par V i VI.
10. Zasady dostarczania **Usługi Telefonicznej** określa Umowa, Regulamin oraz Cennik.
11. W przypadku zamówienia Usługi Telefonicznej Provector przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
12. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Provector pobierze opłatę wysokości określonej w Cenniku Usług.
13. Provector dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie.
14. Za wykaz opisany w punkcie powyżej, Abonent zobowiązany jest uiścić opłatę w wysokości określonej w Cenniku Usług.
15. Abonent w każdym momencie trwania Umowy, może zmienić abonament na wyższy pakiet zgodnie z Cennikiem Usług, o ile Abonent nie posiada żadnych zaległości płatniczych wobec Provector.

16. Provector udostępnia spis Abonentów Usług Telefonicznych a także może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, a także przekazanie danych takiego Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Provector udostępnia formularze obejmujące oświadczenie Abonenta w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w szczególności w BOK oraz na stronie internetowej Provector.
17. Provector zapewnia Abonentowi bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.
18. Provector zobowiązany jest do zachowania tajemnicy komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, zwaną dalej **Tajemnicą telekomunikacyjną**, która obejmuje:
  - dane dotyczące użytkownika;
  - treść indywidualnych komunikatów;
  - dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
  - dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
  - dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
19. Abonent, który korzystając z Urządzenia końcowego, zapoznał się z komunikatem dla niego nieprzeznaczonym, jest obowiązany do zachowania Tajemnicy telekomunikacyjnej.
20. Provector jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną:
  - nazwiska i imienia;
  - imion rodziców;
  - miejsca i daty urodzenia;
  - adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
  - numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
  - nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu;
  - zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

#### IV. [Opłaty]

---

1. Za Instalację Abonent zobowiązany jest uiścić opłatę w wysokości określonej w Cenniku Usług.
2. W przypadku, o którym mowa w ust 2 pkt 8 Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Abonenta.
3. Za uruchomienie Usług Abonent zobowiązany jest uiścić opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku Usług.
4. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca dostawy Usług w wysokości określonej w Cenniku.
5. Opłata abonamentowa obejmuje:
  - stały dostęp do Usług,
  - korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
  - obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsług nieuzasadnionych wezwań.
6. Abonent zobowiązany jest opłacać opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku Usług, z góry za dany Okres rozliczeniowy, na podstawie faktury dostępnej bezpłatnie w Panelu Abonenckim, w terminie wskazanym w fakturze. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym, a także Opłaty jednorazowe za czynności wykonane przez Provector w danym Okresie rozliczeniowym zostaną ujęte w rachunku za kolejny Okres rozliczeniowy.
7. W przypadku dostarczania Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była dostarczana.
8. Opłaty za Usługi Telefoniczne naliczane są za każdą rozpoczętą jednostkę taryfikacyjną określoną w Cenniku Usług.

9. Dniem zapłaty należności z rachunku jest dzień uznania rachunku bankowego Provector. W przypadku opóźnienia w płatności, Provector upoważniony jest do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie.
10. Wpłata Abonenta jest zaliczana na poczet najwcześniej wymagalnych należności wobec Provector, w tym w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie.
11. Cennik Usług jest podawany przez Provector do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenia na stronie internetowej pod adresem: [www.provector.pl](http://www.provector.pl) oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta w BOK.
12. Provector jest zobowiązany powiadamiać Abonenta o zmianie Cennika z wyprzedzeniem nie krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem zmian, na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
13. Abonent, nie później niż w terminie 10 dni przed datą wprowadzenia zmian Cennika wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 12, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Cennika – ze skutkiem wskazanym w par V ust. 5 Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.
14. W razie gdy zmiana Cennika polega na podwyższeniu cen, a Abonent wypowiedzie umowę w trybie wskazanym w punkcie powyżej, Provector nie ma prawa żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi, chyba, że zmiany cen wynikają ze zmiany prawa powszechnie obowiązującego.
15. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie dostawy Usług przez Provector nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

## **V. [Zmiana Regulaminu, Zmiana Cennika, Zmiana i Zakończenie Umowy]**

---

1. Provector zawiadomi Abonenta o zmianie Regulaminu lub Umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
2. Abonent, nie później niż w terminie 10 dni przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu lub Umowy w życie, może doręczyć Provector pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy j z powodu braku akceptacji zmian ze skutkiem wskazanym w par V ust. 5 Regulaminu.
3. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. W razie Abonent wypowiedzie umowę w trybie wskazanym w punkcie powyżej, Provector nie ma prawa żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi, chyba, że zmiany Regulaminu lub Umowy wynikają ze zmiany prawa powszechnie obowiązującego, w tym usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
5. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmiany Cennika w trybie, o którym mowa w par IV ust. 13, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w § V ust. 2, Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy lub Regulaminu.
6. Abonent i Provector mają prawo do rozwiązania umowy z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
7. Wypowiedzenie pod rygorem nieważności powinno być złożone na piśmie i dostarczone do BOK: ul. Poczтовая 6/2, 66-400 Gorzów Wlkp.
8. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub z winy Abonenta, w trakcie trwania Umowy na czas określony związanej z udzieleniem Abonentowi ulgi Provector ma prawo żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
9. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez jakichkolwiek kar w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż 14 dni i wynika ona z winy Operatora.
10. Umowa wygasa w przypadku:
  - śmierci Abonenta;
  - wykreślenia z właściwego rejestru Abonenta nie będącego Konsumentem, chyba że wiąże się to z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który zobowiązany jest w terminie 30 dni zgłosić nowe dane Abonenta;
  - jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie par VI ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia.
11. Z momentem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w BOK, w godzinach jego urzędowania, nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
12. W razie braku wykonania obowiązku wynikającego z punktu powyżej, Provector może:
  - Odebrać Sprzęt z Lokalu za dodatkową opłatą w wysokości określonej w Cenniku Usług,
  - Obciążyć Abonenta karą umowną w wysokości określonej w Cenniku Usług, przy czym zapłata kary umownej nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu Provector.

13. Provector informuje, iż zużyty Sprzęt nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien zostać dostarczony do Provector, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. Realizując ten obowiązek, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia i odzysku, w tym recyklingu, zużytego Sprzętu. Na Sprzęcie został umieszczony symbol składający się z przekreślonego, kołowego kontenera na odpady wskazujący na selektywne zbieranie zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie. Informacja o masie Sprzętu została dołączona do Sprzętu.

## **VI. [Warunki zawieszenia dostawy Usług]**

---

1. Provector może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
  - opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;
  - używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem lub Umową, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
  - kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych;
  - wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Provector jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
  - posługuje się Urządzeniem Końcowym nie autoryzowanym przez Provector, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
  - używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
  - uniemożliwia Przedstawicielom Provector wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Provector terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
  - utraci tytuł prawny do Lokalu;
  - narusza zasady korzystania z Usług,
  - korzysta z Usługi Telefonicznej w sposób, który zakłóca funkcjonowanie Usługi Telefonicznej, Sieci bądź jej elementów lub powoduje nadmierne obciążenie Sieci;
  - korzysta z Usługi Telefonicznej niezgodnie z Umową lub Regulaminem.
2. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyny zawieszenia, w szczególności uiszczenia zaległości wobec Provector.

## **VII. [Odpowiedzialność Provector]**

---

1. Provector ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług w szczególności na podstawie Prawa telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego.
2. Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Abonamentu obliczonego proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi dotyczyła Awaria.
3. Nie wlicza się do czasu trwania Awarii, za którą przysługuje zwrot Abonamentu, okresu w którym usunięcie Awarii było nie możliwe z przyczyn obciążających Abonenta.
4. Dla dokonania zwrotu, o którym mowa w pkt 2 i 3 konieczne jest złożenie reklamacji przez Abonenta.
5. Odpowiedzialność Provector nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
6. Provector informuje, iż dla zapewnienia prawidłowego świadczenia Usług wymagane jest okresowe prowadzenie prac konserwacyjnych Sprzętu oraz Sieci, które wymagają przerw w dostawie Usług. Przerwy będą trwać łącznie nie dłużej niż 24 godziny w miesiącu. Czas trwania przerw powyżej 24 godzin traktowany jest jako Awaria.
7. Provector każdorazowo przed przerwą, o której mowa w pkt 6, poinformuje Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem. Informacja taka zamieszczona zostanie stronie internetowej **www.provector.pl**.

## **VIII. [Reklamacje]**

---

1. Abonencie mogą składać reklamacje dotyczące:
  - niedotrzymanie z winy Provector określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług,
  - nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) Numer Klienta lub adres Lokalu;
  - e) datę zawarcie umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej nie dotrzymania z winy Provector określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności
  - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 2 ppkt a-e, g lub h, Provector, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  4. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług.
  5. Reklamacje Abonent składa w BOK pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Provector, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
  6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Provector jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  7. Reklamacja może być 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 z tytułu świadczenia Usługi.
  8. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt 7 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Provector niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
  9. Provector w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela w formie pisemnej odpowiedzi.
  10. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Provector odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
  11. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

## IX. [ Postanowienia końcowe ]

1. Provector informuje Abonentów, iż rozmowy telefoniczne z BOK są rejestrowane celem utrwalenia zgłoszeń dotyczących Umów.
2. Abonent zobowiązuje się powiadomić Provector o każdorazowej zmianie danych koniecznych do wykonywania Umowy, w szczególności danych zawartych w Umowie.
3. W sprawach nieuregulowanych Umowa, Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy Kodeksu Cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego.

<b>za Operatora</b>	<b>za SGT</b>	<b>Czytelny podpis Abonenta</b>
---------------------	---------------	---------------------------------