

„Regulamin korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Bialnet”

1/ POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Bialnet na rzecz Abonentów.
2. Bialnet może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.
3. Postanowienia Umowy, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Cennika.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Abonent - osoba fizyczna lub osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która zawarła na piśmie umowę z Bialnet o świadczenie Usług; albo, jeżeli Bialnet dopuścił taką możliwość, w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej;

Aktywacja - czynności podejmowane przez Bialnet, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;

Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego, Bialnet

Bialnet - „Bialnet” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Białymstoku, ul. Dobra 12, 15-034 Białystok, dostawca świadczący Usługi, prowadzący działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych nr 5057, wpisany do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000435746 prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Białymstoku XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, tel/fax: 85 732 16 93, e-mail: biuro@bialnet.com.pl

Cennik - wykaz opłat za świadczenie Usług telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Bialnet wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania

Instalacja - czynności faktyczne i techniczne podejmowane przez przedstawicieli Bialnet, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i aktywacji Usługi.

Konsument - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;

Lokal - budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie, jako miejsce świadczenia Usługi/zakończenia Sieci;

Okres Rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Bialnet z tytułu świadczonych Usług oraz innych usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego a kończący w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc;

Opłata Abonamentowa - wskazana w Umowie opłata przysługująca Bialnet wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy;

Pracownicy Bialnet - pracownicy Bialnet zaangażowani bezpośrednio w obsługę Abonentów

Regulamin - niniejszy "Regulamin korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Bialnet";

Sieć - sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Bialnet do świadczenia Usług;

Sprzęt - urządzenie techniczne (w szczególności modem, dekodery, itp.) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług;

Strona WWW - Strona internetowa zamieszczona pod adresem www.bialnet.pl;

Umowa Abonencka - "Umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej przez Bialnet" zawarta z Abonentem na piśmie, lub w formie elektronicznej, na podstawie której Bialnet zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta, a Abonent do terminowego regulowania płatności za te usługi;

Urządzenie końcowe - należące do Abonenta urządzenie, np. telefon, telewizor, komputer itp., przeznaczone do podłączenia do Sieci telekomunikacyjnej Bialnet, będące wykorzystywane przez Abonenta do odbioru świadczonych Usług;

Ustawa - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);

Usługi - świadczone przez Bialnet Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne lub Usługi Telewizyjne oraz związane z nimi usługi dodatkowe;

Usługi dodatkowe - usługi świadczone przez Bialnet, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, Regulaminie lub w Umowie;

Usługi Internetowe - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, umożliwiającą stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet, dostępna w pakiecie wskazanym w Cenniku;

Usługi Telefoniczne - usługa świadczona przez Bialnet umożliwiająca połączniewo ustanawiane za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalającą na uzyskanie dwukierunkowej łączności, w tym usługi inicjowania i odbierania połączeń

głosowych za pomocą Sieci

Usługi Telewizyjne - usługi telewizji kablowej polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych w drodze transmisji sygnału cyfrowego;

Zakończenie Sieci - należąca do Bialnet sieć telekomunikacyjna (instalacja) umiejscowiona w lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającym podłączenie do Sieci Bialnet Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług;

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Bialnet.

2/ ZAWARCIE UMOWY

1. Przez zawarcie Umowy Bialnet zobowiązuje się do stałej gotowości do świadczenia Usług telekomunikacyjnych w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy. Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych. W przypadku, gdy Abonent zawiera Umowę w ramach akcji promocyjnej, wzajemne prawa i obowiązki stron określa także Oferta Promocyjna lub regulamin związany z akcjami promocyjnymi.
2. Zawarcie Umowy następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego do Bialnet ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW. Umowa jest zawierana przez Bialnet na wniosek Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku, po spełnieniu warunków wynikających z Regulaminu. Termin instalacji może ulec przedłużeniu, jeśli po zawarciu Umowy wystąpią niemożliwe wcześniej do przewidzenia problemy techniczne.
3. Umowa może zostać zawarta:
 - 1) na piśmie w siedzibie Bialnet,
 - 2) na piśmie poza siedzibą Bialnet, z upoważnionym pracownikiem Bialnet,
 - 3) w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW.
4. W imieniu Bialnet Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
5. Umowa zawierana jest na czas określony lub nieokreślony. Umowa zawarta na czas określony przekształca się po upływie okresu, na jaki została zawarta, w Umowę zawartą na czas nieokreślony, chyba że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, zawiadomi Bialnet na piśmie, że nie zamierza korzystać z usług Bialnet. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulamin promocji określa minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych. W przypadku, gdy Strony wiąże regulamin promocji związany z przyznaniem Abonentowi ulgi (zwanej także upustem) – Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony. W takim przypadku okres trwania Umowy w zakresie Usługi objętej danym regulaminem promocji jest równy wskazanemu w tym regulaminie promocji okresowi, w którym Bialnet przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Bialnet z winy Abonenta, w wysokości określonej w powszechnie obowiązujących przepisach prawa („okres przywiązania”). Po upływie okresu przywiązania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Umowę abonencka w zakresie danej Usługi uważa się za zawartą na czas nieoznaczony. Po upływie okresu promocyjnego, w przypadku Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu zawarcia Umowy. Zmiana Cennika, w trakcie obowiązywania Umowy, rodzi skutki wskazane w Regulaminie.
6. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
7. Bialnet uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego. Bialnet może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Bialnet wynikających z Umowy,
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Bialnet lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
8. Bialnet może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.
9. Bialnet ma prawo odmówić zawarcia Umowy, gdy:
 - brak jest możliwości technicznych realizacji Usługi, w szczególności, gdy Zamawiający nie jest objęty zasięgiem sieci Bialnet,
 - powożenie uzasadnione wątpliwości co do wypłacalności klienta, w tym jeśli zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Bialnet,
 - przy zawieraniu Umowy Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności,
 - Zamawiający poda przy zawarciu Umowy błędne lub nieaktualne dane,

- proponowany przez Zamawiającego zakres lub sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci,
 - Zamawiający, który nie jest dysponentem lokalu, nie uzyskał zgody od dysponenta lokalu na zainstalowanie okablowania lub urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług.
10. Zamawiający zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela na podstawie pełnomocnictwa.
 11. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone notarialnie kopie dokumentów, o których mowa w Dziale 4 Dokumenty.
 12. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Bialnet, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Umowy.
 13. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Bialnet nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną.
 14. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Bialnet przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
 15. Bialnet ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Bialnet dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
 16. Konsument ma obowiązek zwrócić Bialnet dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Bialnet do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Bialnet zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres Bialnet. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Bialnet, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.
 17. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
 18. Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 17, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie opłat.
 19. Konsument nie ponosi kosztów: świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - a) Bialnet nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub
 - b) Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
 20. Abonent może kontaktować się z Bialnet w następujący sposób:
 - 1) pocztą elektroniczną na adres wskazany na stronie internetowej www.bialnet.pl;
 - 2) telefonicznie;
 - 3) osobiście w siedzibie Bialnet;
 21. Bialnet zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w czasie nie dłuższym niż 30 (trzydziestu dni od dnia zawarcia Umowy.
 22. Przy zawarciu Umowy Bialnet dostarczy Abonentowi Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne w siedzibie Bialnet, a także na stronie www.bialnet.pl
 23. O ile w Umowie nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia lub udostępniania na jakiegokolwiek podstawie przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, Usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.

3/ INSTALACJA

1. Instalacja w celu dostępu do Usługi telekomunikacyjnej następuje na wniosek Zamawiającego/Abonenta. Jeśli Zamawiający/Abonent nie posiada tytułu prawnego do lokalu, w którym następuje odbiór Usługi Internetowej, zobowiązany jest do uzyskania pisemnej zgody osoby, której przysługuje tytuł prawny do lokalu.
2. Zamawiający/Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Bialnet, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
3. Bialnet zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Zamawiającego/Abonenta.
4. Zgoda Zamawiającego/Abonenta na instalację obejmuje w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, wywiercenie niezbędnych otworów, montaż urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi telekomunikacyjnej. Kable zostaną przeprowadzone możliwie najkrótszą drogą.
5. Przygotowanie lokalu do instalacji jest obowiązkiem Zamawiającego/Abonenta i obejmuje między innymi przestawianie mebli oraz wyposażenia znajdującego się w lokalu.

6. Korzystanie z Sieci odbywa się przy użyciu urządzeń udostępnionych Zamawiającemu/Abonentowi przez Bialnet, lub przy użyciu urządzeń stanowiących własność Abonenta, jeżeli spełniają one wymogi techniczne przewidziane przez Bialnet. Bialnet nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
7. Bialnet nie ponosi odpowiedzialności za szkody w mieniu znajdującym się w lokalu wynikające ze zdarzeń określonych w ust. 1-5.
8. Wysokość opłaty instalacyjnej za stworzenie warunków do korzystania z Usług telekomunikacyjnych określa aktualny Cennik. W przypadku, gdy instalacja jest połączona z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Bialnet jest uprawniony do pobrania zwiększonej opłaty instalacyjnej uprzednio uzgodnionej z Zamawiającym/Abonentem.
9. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
10. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Zamawiający/Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
11. Zamawiający/Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Bialnet.

4/ DOKUMENTY

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający/Abonent zobowiązany jest przedstawić do wglądu dokumenty potwierdzające jego tożsamość, aktualne miejsce zamieszkania, status prawny, tytuł prawny do lokalu oraz dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązań wobec Bialnet.
2. Bialnet może żądać przy zawarciu Umowy następujących danych i dokumentów:
 - 1) w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych,
 - 2) w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.
3. Bialnet wymaga przedłożenia do wglądu tytułu prawnego do lokalu, w którym mają być zainstalowane urządzenia abonenckie. W przypadku, gdy Zamawiający nie jest prawnym dysponentem lokalu, w którym zamontowana zostanie instalacja, w szczególności w przypadku użyczenia, najmu, lub dzierżawy należy uzyskać zgodę właściciela w formie pisemnej na wykonanie instalacji w lokalu, którym dysponuje oraz dokument stwierdzający prawo do dysponowania lokalem i przedłożyć ją podczas podpisywania umowy.
4. W przypadku, gdy Zamawiający nie jest prawnym dysponentem Lokalu, w którym wybudowana zostanie instalacja, obowiązany jest przedstawić dokument, w którym Zamawiający bierze na siebie pełną odpowiedzialność za skutki realizacji Umowy w stosunku do dysponenta lokalu, w tym za instalacje okablowania w lokalu oraz w stosunku do Bialnet za niedotrzymanie warunków Umowy, jeżeli sytuacja taka będzie miała miejsce z winy dysponenta lokalu.
5. O ile umowa jest zawierana przez pełnomocnika, dokument pełnomocnictwa z podpisem poświadczonym notarialnie powinien być złożony w siedzibie Bialnet.
6. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Bialnet sporządza kserokopie

5/ SPRZĘT

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy.
2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Bialnet. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie.
3. Bialnet zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad. Sprzęt objęty jest 12-miesięczną gwarancją producenta.
4. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Bialnet.
5. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.
6. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.

7. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Bialnet haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.
8. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Bialnet o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.
9. Wymiana Sprzętu następuje:
 - 1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
 - 2) odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.
10. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Bialnet, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
11. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na własny koszt nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy do siedziby Bialnet, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.
12. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na własny koszt Sprzętu, w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 14 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Bialnet uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
13. Na wniosek Abonenta złożony ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW, Bialnet odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
14. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Bialnet, Abonent niebędący Konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
15. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

6/ ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Bialnet świadczy następujące Usługi telekomunikacyjne:
 - a) Usługi internetowe
 - b) Usługi telefoniczne
 - c) Usługi telewizji kablowej
 - d) Usługi dodatkowe związane z powyżej wyszczególnionymi Usługami
2. Zakres oraz rodzaje usług świadczonych przez Bialnet szczegółowo określa Umowa, Regulamin oraz Cennik Usług (Cennik w szczególności określa dostępne pakiety Usług).
3. Usługa świadczona przez Bialnet obejmuje:
 - a) Przyłączenie Abonenta do Sieci
 - b) Dostarczenie Abonentowi sygnału programów stosownie do wybranego pakietu – w przypadku usługi telewizji kablowej
 - c) Transmisję danych oraz zapewnienie dostępu do Internetu stosownie do wybranego pakietu – w przypadku usługi internetowej
 - d) Zapewnienie połączeń telefonicznych – w przypadku usługi telefonicznej
 - e) Dodatkowe opcje usług w przypadku gdy Abonent się na nie zdecyduje
4. Bialnet stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonentów. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których można korzystać z Usług Telekomunikacyjnych Bialnet mogą się nieznacznie od siebie różnić. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług Telekomunikacyjnych można uzyskać w siedzibie Bialnet.
5. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług na piśmie w siedzibie Bialnet lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej Bialnet może zapewnić Abonentowi możliwość składania zamówień mogą być składane za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nieobjętych Opłatą Abonamentową. W szczególności dotyczy to opłat za świadczenie Usług dodatkowych, w tym dodatkowe Pakiety taryfowe.
6. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

7/ OPŁATY

1. Usługi telekomunikacyjne świadczone na podstawie Umowy przez Bialnet wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa. Cennik jest integralną częścią Umowy i załączony jest wraz z Umową.
2. Aktualny Cennik (ze wskazaniem kosztu usług serwisowych) jest dostępny na stronie www.bialnet.pl oraz w siedzibie Bialnet.
3. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat, określonej w Cenniku, na które w zakresie podstawowym składają się:
 - a) opłata jednorazowa za stworzenie warunków do korzystania z Usług lub przejęcia uprawnień do korzystania z Usług – opłata instalacyjna,
 - b) opłaty miesięczne – opłata abonamentowa.
4. Niezależnie od opłat wymienionych w ust.1 niniejszego paragrafu Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat za usługi dodatkowe oraz udogodnienia realizowane na Jego wniosek, według stawek określonych w Cenniku lub w zawartych z Nim przez Bialnet umowach.
5. W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje: dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości stosownie do wybranego pakietu, dostęp do sieci telefonicznej, dostęp do programów telewizyjnych - w zależności od wybranego zakresu usług.
6. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
7. Faktura VAT jest doręczana za pośrednictwem przesyłki listowej lub za pomocą elektronicznej, na wskazany przez Abonenta adres emailowy.
8. W fakturach VAT wykazuje się: miesięczne opłaty abonamentowe w okresie wykazanym w fakturze VAT, opłaty za inne dodatkowe usługi, wykonane na podstawie wniosku Abonenta, kwoty naliczonego podatku VAT.
9. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonej Abonentowi fakturze, przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi do 10 dnia każdego miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za Usługi dodatkowe, uiszczane być winny z dołu, do 10 dnia okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone.
10. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Bialnet wskazany na przesłanej Abonentowi fakturze.
11. Fakturę VAT można uregulować:
 - w siedzibie Bialnet,
 - przelewem bankowym na konto Bialnet wskazane na fakturze VAT,
12. Zgłoszenie przez Abonenta w formie pisemnej reklamacji, co do wysokości faktury VAT nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT.
13. Bialnet dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług, w tym w szczególności zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Bialnet dostarcza wykaz, o którym mowa powyżej, wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
14. Na żądanie Abonenta Bialnet dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług za ostatni Okres Rozliczeniowy (Billing), w tym w szczególności obejmujący 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 z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług Bialnet pobiera opłatę określoną w Cenniku. Bialnet dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Wykaz ten Bialnet dostarcza wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
15. Na żądanie Abonenta Bialnet dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Bialnet dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Bialnet pobiera opłatę określoną w Cenniku.

8/ ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na pisemny wniosek Abonenta Bialnet zawiesza świadczenie Usługi internetowej na okres nie dłuższy niż 3 miesiące. Zawieszenie świadczenia Usługi internetowej może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy. Zawieszenie świadczenia Usługi internetowej następuje począwszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującym po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek. Wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi internetowej może być zgłoszony nie wcześniej niż w terminie 3 miesięcy od daty zawarcia Umowy.
2. Przez okres zawieszenia Usługi internetowej Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznej Opłaty abonamentowej za Usługę internetową.
3. Ponowna aktywacja Usługi internetowej następuje na wniosek Abonenta.

4. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania:
 - a) zalega w zapłacie całości lub części Opłaty instalacyjnej lub Opłaty abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności,
 - b) narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w Dziale 12 – Jakość świadczenia usług lub Dział 9 – Usługi Internetowe: ust 5. Bialnet może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód.
5. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 4 Bialnet zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

9/ USŁUG INTERNETOWE

1. Bialnet świadczy na rzecz Abonenta Usługę internetową w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w zawartej Umowie, Cenniku i Regulaminie.
2. Bialnet przydziela Abonentowi na czas trwania umowy tymczasowy numer i adres IP. Na pisemny wniosek Abonenta Bialnet przydziela stały adres IP.
3. Za zabezpieczenie danych w komputerze i na swoich urządzeniach Abonent odpowiada we własnym zakresie. Bialnet zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Bialnet zaleca Abonentowi wyłączanie urządzeń z sieci w czasie wyłączeń atmosferycznych. Bialnet ma prawo do zablokowania świadczenia Usługi Internetowej w razie wykrycia w sprzęcie Abonenta wirusów lub innego oprogramowania mogącego powodować zakłócenia pracy sieci Internet lub innych użytkowników.
4. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Bialnet na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z koniecznością zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.
5. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy oraz Regulaminem. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Bialnet lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Bialnet bądź podmiotów trzecich. Jako istotne naruszenie Regulaminu przez Abonenta może być uznane w szczególności:
 - a) działanie którego skutkiem jest zawieszenie, zła praca lub blokowanie komputerów innych użytkowników Sieci,
 - b) stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę komputerów innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie szkodliwego oprogramowania),
 - c) umieszczanie w Sieci internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
 - d) przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa,
 - e) działanie niezgodne z etykietą, ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka.
6. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Bialnet w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności rozsyłania niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, ze zm.), wirusów, oprogramowania uznanego za niebezpieczne, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS.
7. Bialnet nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych.

10/ USŁUGI TELEFONICZNE

1. W ramach Usługi Telefonicznej Bialnet zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych. Zakres świadczonej usługi obejmuje połączenia telefoniczne miejscowe, strefowe, międzystrefowe oraz międzynarodowe. Nadto Bialnet świadczy Usługę telefoniczną do sieci ruchomych. Abonenci za pośrednictwem Sieci mają dostęp do sieci

telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych. Lista operatorów krajowych i zagranicznych, o których mowa powyżej, jest dostępna w siedzibie Bialnet.

2. Bialnet celem wykonania Usługi Telefonicznej przydziela Abonentowi numer. Przydzielenie numeru nie jest konieczne w przypadku zmiany operatora i przeniesienia przez Abonenta uprzednio przydzielonego mu numeru przez innego operatora. Jeżeli Abonent posiada numer geograficzny jego przeniesienie do sieci Bialnet jest możliwe na obszarze geograficznym.
3. Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe. W takim wypadku Bialnet uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Bialnet na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego (o tej samej strefie numeracyjnej) - w przypadku numerów geograficznych; całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych. W takim wypadku Bialnet uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
5. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usług, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:
 - 1) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
 - 2) terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych. Zapisu tego ustępu nie stosuje się do przenoszenia numerów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
6. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 5, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od abonenta.
7. Bialnet zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa.
8. Połączenia Abonenta z numerami alarmowymi nie są limitowane. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
9. Występuje ograniczenie w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Bialnet może skierować połączenie na numer alarmowy 112,
10. Bialnet ma prawo do gromadzenia danych dotyczących lokalizacji urządzenia końcowego, z którego Abonent wykonuje połączenie.
11. W zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie Bialnet jest obowiązany, na żądanie Abonenta:
 - 1) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
 - 2) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
 - 3) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów

- chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

12. Bialnet udostępnia swoim abonentom, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis abonentów Usług Telefonicznych posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.
13. Bialnet świadczy swoim abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego abonentów, którzy udostępnili swoje dane, o których mowa w art. 60a ust. 1a Prawa Telekomunikacyjnego.
14. Bialnet może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
15. Dane osobowe posiadane przez Bialnet zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów, wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych przedsiębiorcy telekomunikacyjnego będą ograniczone do:
 - 1) numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;
 - 2) nazwiska i imion abonenta;
 - 3) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione abonentowi - w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej.
16. Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

17. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi, zamieszczenie ich danych w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych, a także przekazanie danych takich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Bialnet udostępnia w swojej siedzibie formularze obejmujące oświadczenie o wyrażeniu zgody.
18. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 15, wymaga zgody abonenta.
19. Udostępnianie w spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących abonentów innych niż wymienieni w ust. 18 nie może naruszać słuszych interesów tych podmiotów.
20. Bialnet jest obowiązany informować abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
21. Bialnet rejestruje czas połączenia Abonenta od chwili aktywacji urządzenia końcowego do momentu rozłączenia się w/w urządzenia. Czas zarejestrowanych połączeń Abonenta jest podstawą naliczenia opłaty za usługi telefoniczne świadczone przez Bialnet na podstawie zawartej umowy i zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

11/ USŁUGI TELEWIZYJNE

1. Bialnet zobowiązuje się do świadczenia Usługi telewizyjnej w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku poprzez dostarczenie wybranego przez Abonenta pakietu programów telewizyjnych. Sposób świadczenia Usługi telewizyjnej dla indywidualnych Abonentów określa Umowa.
2. W ramach Usługi Telewizyjnej Bialnet zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnały umożliwiające odbiór programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi. Usługa może być świadczona wyłącznie pod warunkiem, że pozwalają na to warunki techniczne, w tym parametry Urządzenia lub Sprzętu posiadanego przez Abonenta. W celu prawidłowego odbioru usług niezbędne jest posiadanie przez Abonenta urządzenia przystosowanego do odbioru cyfrowych kanałów telewizyjnych. Takie urządzenie w formie dekodera telewizji cyfrowej dostarcza Bialnet na warunkach określonych w ofercie wybranej przez Abonenta.
3. W przypadku braku odmiennych zapisów Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji, zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usługi telewizji, przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia.
4. Bialnet w ramach świadczonej Usługi Telewizyjnej udostępnia kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo. Programy telewizyjne wchodzące w poszczególne Pakiety usług określa Oferta programowa dla poszczególnych pakietów Usług Telewizyjnych.
5. W okresach promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiety nieobjęte Umową. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.
6. Bialnet w uzasadnionych przypadkach (z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych) może zmienić Ofertę programową – nie częściej niż raz w miesiącu. Zmiana Oferty programowej może oznaczać: dodanie kanału do Usługi telewizyjnej, usunięcie kanału z Usługi, zmianę kanału w Usłudze na inny. W takim wypadku Bialnet zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o zmianie na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pomocą komunikatu emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego Abonenta. W związku z wprowadzeniem opisanych wyżej zmian Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, jednak nie później niż w ciągu 1 miesiąca od dokonania zmiany.
7. Abonent posiada prawo do zakupu i rezygnacji z Pakietów i innych Usług udostępnionych przez Bialnet.
8. Bialnet może zawierać umowy na warunkach promocyjnych lub w oparciu o umowy zawierane na czas określony.
9. Treści multimedialne udostępniane w ramach Usługi Telewizyjnej stanowią utwory podlegające ochronie zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Abonent uprawniony jest do korzystania z nich wyłącznie w ramach i w celu odbioru Usługi Telewizyjnej, na własny użytek, przy użyciu Urządzenia znajdującego się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
10. Zakazane jest wykorzystywanie przez Abonenta Usługi Telewizyjnej do celów sprzecznych z Umową, Regulaminem, powszechnie obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami, jak również do celów naruszających prawa lub dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Bialnet.
11. Korzystanie z Usługi Telewizyjnej w celach komercyjnych (odpłatnie lub nieodpłatnie) przez inne osoby, w tym klientów Abonenta, jak również w lokalach, do których dostęp ma większy, ograniczony lub nieograniczony, krąg osób, możliwe jest wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Bialnet.
12. W przypadku Usługi Telewizyjnej po zawarciu Umowy Abonent posiada prawo do zakupu i rezygnacji z Pakietów i innych Usług udostępnionych przez Bialnet, w tym Bialnet może zapewnić Abonentowi zakup dodatkowych pakietów programów telewizyjnych lub dodatkowych usług, takich jak wideo na żądanie (VOD), dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych. Szczegółowy zakres usług dodatkowych oraz cena tych usług określone są w Cenniku lub w Umowie. Bialnet zastrzega sobie prawo do określenia zakresu usług dodatkowych w odrębnych warunkach świadczenia Usług dodatkowych. Informacje dotyczące usług dodatkowych są dostępne na stronie www.bialnet.pl oraz w siedzibie Spółki. Zakup lub zmiana wykupionych dodatkowych pakietów programów telewizyjnych może podlegać osobnym regulaminom i może wiązać się z zapłatą opłaty aktywacyjnej, określonej w Cenniku.

13. Bialnet zastrzega sobie możliwość blokowania dostępu do poszczególnych programów z ramówki danego kanału w przypadku, gdy taki będzie wymóg nadawcy kanału wobec Bialnet.
14. Bialnet nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
15. Bialnet nie ponosi odpowiedzialności za zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

12/ JAKOŚĆ USŁUG

1. Bialnet świadczy Usługi Telekomunikacyjne w oparciu o istniejące możliwości techniczne. Bialnet zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Bialnet nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie. Jakość usług świadczonych przez Bialnet jest zgodna z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) a także zgodnie z parametrami jakości usług określonymi przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) na podstawie art. 63 ust. 2a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Internetowej wynosi8.....8..... kbps w kierunku do Abonenta oraz8..... kbps w kierunku od Abonenta (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
3. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telefonicznej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie: 1 = zły, 2 = słaby, 3 = akceptowalny, 4 = dobry, 5 = doskonały.
4. Bialnet odpowiada za nieosiągnięcie minimalnego poziomu jakości Usług telekomunikacyjnych jak za przerwę w świadczeniu tych usług na zasadach określonych w Regulaminie.
5. Bialnet publikuje aktualne informacje o wskaźnikach jakości świadczonych usług za każdy kolejny kwartał na stronie www.bialnet.pl. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są także w siedzibie Bialnet.
6. Czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci Bialnet jest to czas od dnia zawarcia Umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług, liczony łącznie z dniami wolnymi od pracy. Czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci przez Bialnet wynosi nie więcej niż 30 dni.
7. Czas usunięcia uszkodzenia jest to czas od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług określonych w Umowie do przywrócenia możliwości korzystania z nich przez Abonenta, wyrażany w godzinach; wskaźnik nie obejmuje przypadków, w których uszkodzenie nastąpiło z winy Abonenta, wskutek klęski żywiołowej lub dotyczy wyłącznie uszkodzenia urządzenia końcowego Abonenta. Czas usunięcia uszkodzenia przez Bialnet wynosi nie więcej niż 24 godzin.
8. Bialnet gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są Usługi, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w zakresie związanym z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych.
9. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Bialnet wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci Bialnet. Bialnet prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Wprowadzone przez Bialnet procedury mają na celu zachowanie jakości świadczonych Usług. Powyższe procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.
10. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminie, regulaminach promocji lub poszczególnych regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, o ile Bialnet wprowadził takie ograniczenia. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - 1) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
 - 2) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
 - 3) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Bialnet,
 - 4) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
 - 5) środków technicznych podejmowanych przez Bialnet w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
 - 6) skorzystania przez Bialnet z uprawnień do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie,
11. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Bialnet jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Bialnet jest uprawniony do następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:
 - a) podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci Bialnet, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, odpowiednich do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi telekomunikacyjnej

- b) informowania i ostrzegania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci lub o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług, wymagających podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Bialnet, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
 - c) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych; które miały istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci Bialnet lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez Bialnet działaniach mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Bialnet, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia
 - d) Podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Bialnet, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci Bialnet lub Usług, oraz ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych
 - e) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach
 - f) publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych
12. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 16 pkt d) może w szczególności polegać na:
- a) filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP;
 - b) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
13. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.
14. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych Bialnet, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
15. Ograniczenia lub zawieszenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi.
16. Zastosowanie przez Bialnet ograniczenia lub zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Bialnet z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, Bialnet pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, Operator nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.
17. Bialnet przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, w szczególności poprzez stronę internetową www.bialnet.pl, pocztę elektroniczną i telefon.
18. Bialnet zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, nie dłuższy niż 36 godzin w miesiącu. Niniejsze krótkotrwałe przerwy w świadczeniu usług nie stanowią naruszenia Umowy i Regulaminu, i nie mogą być podstawą do jakichkolwiek roszczeń Abonenta.
19. Przepustowość (inaczej: „prędkość”) transmisji danych określona (deklarowana) w Cenniku lub w Umowie oznacza maksymalną dostępną przepustowość w ramach danego pakietu. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili przepustowość transmisji danych może różnić się od maksymalnej i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego urządzenia Abonenta, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, na którą wpływ mają m.in. działania innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych użytkowników sieci, a także – w przypadku sieci bezprzewodowych – warunki atmosferyczne. W przypadku Usługi stacjonarnego dostępu do sieci Internet, zwykle dostępna prędkość, tj. taka prędkość jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków podczas korzystania z Usługi – mając w szczególności na uwadze ograniczenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym - nie powinna różnić się od maksymalnej prędkości o więcej niż 30 %, zaś minimalna dostępna prędkość w nie powinna różnić się od maksymalnej o więcej niż 70 %. Obniżenie prędkości może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
20. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.

21. Bialnet, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, optymalizacji ogólnej jakości transmisji oraz aby zapobiec przekroczeniu pojemności łącza stosuje pasywne mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych o parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. Stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o następujące środki zarządzania ruchem w sieci: kolejkovanie, priorytetyzację, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza w celu zapewnienia Abonentowi nieprzerwanego dostępu do treści, aplikacji lub usług, z których korzysta Abonent. Określone w zdaniach poprzedzających procedury oraz środki zarządzania ruchem Bialnet wprowadza w celu utrzymania i podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.
22. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Bialnet mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonej Usługi dostępu do sieci Internet, jednak nie mają wpływu na prywatność Abonenta ani ochronę jego danych osobowych, z zastrzeżeniem zdania drugiego. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone przepisami prawa, podjęcie przez Operatora środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonej Usługi poprzez spowolnienie prędkości transmisji danych, a w szczególnych, wyjątkowych przypadkach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego - może mieć również przejściowy wpływ na prywatność Abonenta lub zakres ochrony jego danych osobowych.
23. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do sieci Internet na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem minimalnej prędkości lub innych parametrów jakości Usługi a wykonaniem opisanym zgodnie z ust. 19-22 niniejszego paragrafu, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy abonenckiej w rozumieniu przepisów prawa, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami Rozdziału 14 i 15 Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji prowadzonej przez Prezesa UKE zgodnie z art. 109 Prawa telekomunikacyjnego, ewentualnie w drodze postępowania przed sądem polubownym prowadzonego na podstawie art. 110 Prawa telekomunikacyjnego lub powództwo do sądu powszechnego.

13/ ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Bialnet o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi oraz stwierdzonych Awariach i usterkach.
2. Abonent może skontaktować się z Bialnet w celu skorzystania z usług serwisowych, w tym zgłosić złą jakość Usług lub zasięgnąć informacji na temat Usług: osobiście w siedzibie Bialnet lub telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Bialnet świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - 1) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - 2) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - 3) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
 - 4) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta, w tym eliminowanie usterek i nieprawidłowości oraz usuwanie Awarii
 - 5) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
4. W zakres bezpłatnej obsługi serwisowej wchodzi interwencja serwisanta przy problemach z Siecią wynikających z winy Bialnet. W przypadku zaistnienia problemów z Siecią wynikających z winy Abonenta, usługa serwisowa jest płatna, zgodnie z Cennikiem. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta. Na wniosek Abonenta pracownik Bialnet może podjąć próbę odpłatnego usunięcia usterki lub zdiagnozowania problemu wg stawek serwisowych zawartych w Cenniku. Wszelkie prace konfiguracyjne i serwisowe wykonane na wniosek Abonenta są płatne. Wysokość opłat z tym związanych określa Cennik.
5. Bialnet zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
6. Pracownicy Bialnet nie mają obowiązku bezpłatnego lub płatnego usuwania awarii lub usterek w urządzeniu Abonenta, które uniemożliwiają odbiór Usług, a powstałych z przyczyn niezależnych od Bialnet.
7. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Bialnet w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.

14/ ODPOWIEDZIALNOŚĆ Z TYTUŁU NIETYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA USŁUGI

1. Bialnet ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, ustawie Prawo Telekomunikacyjne oraz w innych obowiązujących przepisach.
2. Bialnet nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania

Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej. Bialnet nie ponosi odpowiedzialności:

- a) za treści i dane otrzymywane, gromadzone, przekazywane, publikowane lub przesyłane podczas korzystania z Usług przez Abonenta,
 - b) za blokadę świadczonych Usług, lub utratę informacji będącą skutkiem rozprzestrzeniania się wirusa dostarczonego do komputera Abonenta, na skutek połączenia Urządzenia końcowego Abonenta z Siecią,
 - c) za zabezpieczenie danych i oprogramowania Urządzenia końcowego Abonenta, połączonego do Sieci, przed ingerencją osób trzecich, w tym szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania,
 - d) jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta niebędącego Konsumentem, lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Bialnet przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności Abonenta, przerwy w funkcjonowaniu Abonenta, utraty informacji gospodarczej lub innych strat pieniężnych, nawet jeśli Bialnet został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód,
 - e) niezależne od Bialnet, nieprawidłowe funkcjonowanie Usług uniemożliwiające transfer danych,
 - f) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
 - g) uszkodzenia sprzętu zainstalowanego u Abonenta,
 - h) szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z Internetu,
 - i) szkody wyrządzone przez Abonenta osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług
3. Odpowiedzialność Bialnet nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędącego Konsumentem.
 4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej. Niniejsze postanowienia wyczerpują odpowiedzialność odszkodowawczą Bialnet z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi.
 5. Obniżenie Opłaty abonamentowej oraz zapłata odszkodowania nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu Opłat abonamentowych, należnych po dniu powstania prawa Abonenta.
 6. W przypadku niedotrzymania przez Bialnet terminu zawarcia Umowy, lub terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej przysługującej Bialnet z tytułu tej Usługi.
 7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, lub przyczyn niezależnych od Bialnet takich jak: siła wyższa, brak zasilania elektroenergetycznego, działalność osób trzecich na które Bialnet nie ma wpływu.
 8. W przypadku niedotrzymania przez Bialnet terminu, o którym mowa w Dziale 10 Usługi telefoniczne ust. 5 i 6, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
 9. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
 10. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 8 i 9, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 7 lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 8.
 11. W celu dochodzenia obniżenia Opłaty abonamentowej lub zapłaty odszkodowania Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu
 12. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

15/ POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku:
 - a) niedotrzymania z winy Bialnet wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - b) niedotrzymania z winy Bialnet określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - c) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - d) nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi

2. 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. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Bialnet niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
3. Reklamacja może być złożona: 1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Bialnet, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529); 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Bialnet; 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Bialnet.
4. Reklamacja powinna zawierać: 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej „reklamującym”; 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci; 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust 1 pkt 1 lit. a; 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust 1 pkt 1 lit. b; 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty; 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 7; 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Bialnet, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Bialnet, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Bialnet, 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.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust 4 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Bialnet, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Bialnet, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Bialnet w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Bialnet. Przepisu ust. 8 zdanie drugie nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Bialnet udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
11. Odpowiedź na reklamację zawiera: 1) nazwę jednostki Bialnet rozpatrującej reklamację; 2) informację o dniu złożenia reklamacji; 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; 4) 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 wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust 4 pkt 8; 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne; 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Bialnet, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna: 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
13. Bialnet potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
14. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Bialnet 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. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
15. Przepisu ust. 14 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Bialnet 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. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Bialnet potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

16. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 14 i 15, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust 9 oraz ust 11 i 12 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
17. Jeżeli wysłana przez Bialnet odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Bialnet, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
18. Reklamujący, w porozumieniu z Bialnet, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Bialnet ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
19. Bialnet 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 doręczona reklamującemu.
20. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja określa Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej.

16/ OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest Bialnet z siedzibą w Białymstoku.
2. Bialnet, w zakresie udostępnionych mu danych uprawniony jest do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania, usuwania lub udostępniania treści lub danych Abonenta, wskazanych w Umowie, tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej przetwarzaniem, są niezbędne do wykonania świadczonych Abonentowi Usług.
3. Bialnet w zakresie udostępnionych mu danych uprawniony jest do przetwarzania danych Abonenta, wskazanych w Umowie, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy to świadczonych Abonentowi Usług, dla celów marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom.
4. Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo:
 - a) żądania od Bialnet uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane,
 - b) wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (tj. w szczególności w sytuacji realizacji prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Dostawcę), pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jej danych, ze względu na jego szczególną sytuację,
 - c) wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych, gdy Dostawca zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazania jej danych osobowych innemu administratorowi danych.
5. Dane Abonenta będą przetwarzane przez Bialnet, który nimi dysponuje w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
6. Bialnet, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.
7. Bialnet będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
8. Bialnet zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Bialnet dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Bialnet ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.

17/ POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w Ustawie Prawo Telekomunikacyjne.

18/ POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. Oświadczenia mające na celu rozwiązanie Umowy wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
3. Z dniem rozwiązania umowy, Bialnet zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta Usług objętych rozwiązaną Umową.
4. W przypadku, gdy zawarcie Umowy wiązało się z przyznaniem Abonentowi przez Bialnet ulgi, Bialnet jest uprawniony żądać kary umownej z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Bialnet z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej równowartości ulgi przyznanej Abonentowi i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
5. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w Serwisie internetowym oraz w Biurze Obsługi. Bialnet nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
6. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Bialnet o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej,
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 30 kwietnia 2016 roku

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy*)

data: _____ roku

[imię i nazwisko, adres konsumenta]

nr telefonu: _____

fax: _____

adres email: _____

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

_____, zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

w dniu: _____.

podpis konsumenta

*[formularz można wykorzystać tylko jeżeli przesyłany jest w wersji papierowej]