
Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, iż z dniem **14 marca 2026 r.** nastąpi zmiana warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Niniejsza modyfikacja umowy wynika z konieczności dostosowania postanowień umownych do nowych przepisów prawa, tj. przepisów Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku

Wypełniając obowiązek ustawowy określony w art. 306 Prawa komunikacji elektronicznej wskazujemy, iż w treści umowy wprowadzone zostały następujące zmiany:

- **zmieniono treść pkt 11 „Postępowanie Reklamacyjne” Informacji Przedumownej, który będzie brzmieć następująco:**

11. Postępowaniereklamacyjne 11.1. Abonent może składać reklamację z powodu: a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie, c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. 11.2. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. 11.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego. 11.4. Reklamacja może być złożona: a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529) albo przesyłką kurierską; b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej; c) ustnie – telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi. 11.5. Reklamacja powinna zawierać: a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego, b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci, e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 11.1 lit a, f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, g) 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 pod lit. F, h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. i) sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację. 11.6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. 11.7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. 11.8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. 11.9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku. 11.10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. 11.11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie

jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia. 11.12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja. 11.13 Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. 11.14. Odpowiedź na reklamację zawiera: a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym: - numer telefonu, - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników; b) datę złożenia reklamacji; c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji; d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz: - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności; e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i: - terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo - informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności; f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE. 11.15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne. 11.16. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 11.15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób. 11.17. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu. 11.18. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona

Ponadto z uwagi na rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/3228 z dnia 19 grudnia 2024 r. w sprawie uchylenia rozporządzenia (UE) nr 524/2013 i zmiany rozporządzeń (UE) 2017/2394 i (UE) 2018/1724 w odniesieniu do likwidacji europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów

- **Zmieniony zostaje pkt 12.1 „Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych” Informacji Przedumownej, który będzie brzmieć następująco:**

12.1. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta

Jednocześnie wskazujemy, iż zgodnie z art. 306 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian przysługuje Państwu prawo do wypowiedzenia umowy, przy czym konieczna będzie w takim przypadku zapłata odszkodowania zgodnie z art. 301 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej. Powyższe uprawnienie mogą Państwo zrealizować do dnia wejścia w życie ww. zmian, tj. do dnia **14 marca 2026 r.**, poprzez przesłanie na adres Dostawcy oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.

Załączniki:

- 1) Informacja przedumowna obowiązująca od dnia 14 marca 2026 r.

Informacje przedumowne dot. usług świadczonych przez EZBIT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ 37-200 Przeworsk, ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 8 zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000774239, NIP 7941827066, tel 163074000, e-mail: biuro@ezbit.pl

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych, niniejsze informacje przedumowne stanowią integralną część tej umowy.

1. Rodzaje usług oraz poziomy świadczonych usług.

Abonent będzie korzystał z następujących usług: Internet,

Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usługi dostępu do Internetu z prędkością maksymalną /..... Mbps pobierania/wysyłania.

Czas dostępności usługi w ciągu doby/tygodnia/miesiąca:

Prędkości pobierania i wysyłania danych:

- a. Minimalna: 45 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- b. Zwykle dostępna: 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- c. Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej.

Minimalna prędkość to najniższa możliwa prędkość, jaką możesz otrzymać, nawet w trudnych warunkach. Prędkość zwykle dostępna to taka, jaką zwykle uzyskujesz, a maksymalna to najwyższa możliwa prędkość, jaką możesz osiągnąć w idealnych warunkach

Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.

Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 75 % doby.

Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

Na prędkość wysyłania i pobierania osiąganą faktycznie przez Abonenta, może mieć wpływ wiele czynników, zarówno z przyczyn zależnych od Dostawcy usług, jak i z przyczyn od niego niezależnych, jak np. czasowy, ponadnormatywny wzrost przeciążenia sieci, technologia świadczonych usług, warunki atmosferyczne, zakłócenia powodowane przez innych użytkowników, czy dzielenie pasma przez wiele urządzeń końcowych.

Na wynik badania pomiaru prędkości łączy ma wpływ również korzystanie z urządzenia, które nie obsługuje prędkości określonej w umowie (np. router Wifi, komputer).

Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy.

O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 4 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie www.ezbit.pl.

- opóźnieniach transmisji pakietów danych (PING), zależne od technologii +/- 15-100ms
- zmienności opóźnień (JITTER), zależne od połączenia technologii +/- 5-39ms
- utrata pakietów danych (LOSS PACKET), w technologii FTTH utrata danych na poziomie 0%, w technologii Wi-Fi utrata na poziomie 10%,

W przypadku świadczenia na jednym łączu usług telefonii voip, internetu oraz telewizji internetowej, w czasie korzystania z nich jednocześnie może występować niższa prędkość przesyłania oraz niższa jakość połączeń lub obrazu. Podłączenie wielu urządzeń do jednego łącza również wpływa na prędkość sieci.

Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.

Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści. Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.

Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.

Prędkość usługi może zostać zmierzona za pośrednictwem certyfikowanego programu dostępnego na stronie Prezesa UKE.

2. Opłaty

a. USŁUGA DOSTĘPU DO SIECI INTERNET (stacjonarny)

Pakiet	Mbit/s	Technologia	Internet światłowodowy 2024
Minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych	24	Termin rozpoczęcia świadczenia Usług	
Taryfa: prędkość download..... Mbit/s prędkość upload..... Mbit/s			

- Operator dzierżawi Abonentowi Urządzenie dostępowe.
- Usługi dodatkowe:

Uwagi: ---

Opłaty cykliczne:

Miesięczna opłata abonamentowa:	miesiąc 1-24:	Abonament po upływie okresu 24 mies.
	zł	zł

Opłaty jednorazowe – koszty aktywacji usługi:

Opłata aktywacyjna	zł	Ulga	zł	Promocyjna opłata aktywacyjna	zł
Opłata instalacyjna	zł	Ulga	zł	Promocyjna opłata instalacyjna	zł

- Wskazane kwoty są kwotami brutto.

a. Łącznie opłaty za wszystkie usługi:

Miesięczna opłata abonamentowa:	miesiąc 1-24:	Abonament po upływie okresu 24 mies.
	zł	zł

- Szczegółowe ceny za świadczone usługi określone są w Informacji o ofertach i cenach, która stanowi integralną część Informacji Przedumownych.
- Ceny za usługi serwisowe znajdują się w informacji o ofertach i cenach,
- Informacje o ofertach i cenach dostępny jest również na stronie internetowej Dostawcy Usług: www.ezbit.pl
- Abonent może uzyskać informację o aktualnych ofertach oraz cenach poprzez połączenie z infolinią Dostawcy Usług pod numerem 163074000. Koszt połączenia według stawki Operatora.

3. Okres obowiązywania umowy oraz warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania umowy

3.1 Abonent zawiera umowę na czas: 3.2. W przypadku umów zawartych na czas określony, po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta przekształca się ona w Umowę na czas nieokreślony na warunkach wynikających z Cennika (wysokość ogólnego Abonamentu: 138,00 zł miesięcznie). Abonent może zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie Dostawcy usług. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na co najmniej 30 dni kalendarzowych przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta.

W przypadku złożenia oświadczenia, a tym samym nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.

3.3. Jeżeli Umowa zawarta na czas określony zostanie automatycznie przedłużona na czas nieokreślony. Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia,

3.4. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej.

3.5. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana przez strony na warunkach określonych szczegółowo w §4 Umowy

3.6. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi.

3.7. W przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumy części opłaty abonamentowej tę usługę które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy. W przypadku przekazania promocyjnego urządzenia końcowego, abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej za to urządzenie które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

3.8. Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie o którym mowa w pkt 3.7. Informacji przedumownych oraz w §2 ust. 4 Umowy w następujących przypadkach:

a) Zmiany umowy na zasadach określonych w §3 ust. 3 Umowy

b) wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;

c) przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 PKE

d) W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta z uwagi na występowanie znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

4. Warunki zmiany dostawcy usług oraz informacja o odszkodowaniu

4.1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. 4.2. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna

świadczenie tej usługi w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej. 4.3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy. 4.4. W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia zmiany dostawcy, abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi: a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi; b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia; c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.

4.5. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu. 4.6. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu potwierdza abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku. 4.7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. 4.8. Za czynności związane ze zmianą dostawcy usług nie pobiera się opłat od abonenta.

4.9. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy. 4.10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie ustalonym przez strony abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu komunikacji pomiędzy operatorami.

5. Odszkodowanie za nienależyty poziom usług 5.1. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku: a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej; b) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. 5.2. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego. 5.3. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uwzględnienia wniosku lub reklamacji. 5.4. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania. 5.5. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Informacji nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Abonenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

5.6. W przypadku gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.

6. Zakres działań podejmowanych przez dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi

6.1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo: a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;

b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. 6.2. Dostawca Usług podejmuje działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na: a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków; b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach; c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych; d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług; e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług; f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem; g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych. 6.3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w pkt 6.2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków. 6.4. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe

7. Warunki rezygnacji z oferty związanej lub jej elementów; 7.1. Z uwagi na powiązanie technologiczne świadczonych usług – dostęp do internetu, telewizja, telefonia voip, są świadczone na jednym łączu internetowym. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, w szczególności usługi dostępu do internetu. 7.2. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy dostawcy usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy

8. Warunki korzystania ze sprzętu 8.1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. 8.2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją, dostępną na stronie producenta pod adresem HALNY 8.3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania zostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej. 8.4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług. 8.5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

8.6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować BOK o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania. 8.7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta. 8.8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych. 8.9. Szczegółowe warunki korzystania ze sprzętu znajdują się w załączniku Instrukcja obsługi routera do Informacji Przedumownej.

9. Przetwarzanie danych osobowych 9.1. Abonent, w związku z zawarciem Umowy, podaje dostawcy usług telekomunikacyjnych następujące dane: a) w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną: • imię (imiona) i nazwisko • numer PESEL, jeżeli go posiada, albo

nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu; b) w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną: • nazwę, • numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze, 9.2. Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez abonenta danych na zasadach określonych w art. 296 ust. 3 PKE 9.3. Dane osobowe są przetwarzane na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”)

10. Informacja o udogodnieniach i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji 10.1. Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje zawarte w umowie, doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami. 10.2. Dostawca usług stosuje udogodnienia wskazane w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji.

Postępowanie reklamacyjne 11.1. Abonent może składać reklamację z powodu: a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie, c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. 11.2. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. 11.3. Reklamacja złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego. 11.4. Reklamacja może być złożona: a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529) albo przesyłką kurierską; b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej; c) ustnie – telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi. 11.5. Reklamacja powinna zawierać: a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego, b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci, e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 11.1 lit a, f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, g) 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 pod lit. F, h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej, i) sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację. 11.6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. 11.7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. 11.8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. 11.9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku. 11.10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. 11.11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia. 11.12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja. 11.13. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. 11.14. Odpowiedź na reklamację zawiera: a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym: - numer telefonu, - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników; b) datę złożenia reklamacji; c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji; d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz: - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności; e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i: - terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo - informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności; f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE. 11.15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne. 11.16. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 11.15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób. 11.17. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu. 11.18. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona

12. Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych. 12.1. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta. 12.2. Wniosek o wszczęcie postępowania przez Prezesa UKE może być w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy albo w postaci elektronicznej: a) za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) b) za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków c) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045). 12.3. Wniosek musi zawierać: co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis. Ponadto do wniosku należy dołączyć uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

13. Prawo do odstąpienia od umowy 13.1. W przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa Dostawcy usług Abonent będący konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą (jeżeli zawarta umowa nie ma dla tej osoby charakteru zawodowego) ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku zawarcia umowy podczas nieumówionej wizyty Dostawcy Usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta, umowa jest nieważna z mocy prawa. 13.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Dostawcę usług (poprzez pisemne odstąpienie od Umowy w siedzibie Dostawcy usług wskazanej powyżej, w formie elektronicznej e-mail: biuro@ezbit.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy dołączonego do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. 13.3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Abonentowi prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. 13.4. W przypadku odstąpienia od Umowy Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty Aktywacji i Instalacji Usługi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Dostawca usług został poinformowany o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.

13.5. Abonent odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Sprzętu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Sprzętu. 13.6. Jeżeli Abonent zażąda rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Dostawcę usług o odstąpieniu od Umowy. 13.7. Dostawca usług ma obowiązek dostarczania Usług oraz Sprzętu bez wad. Jeżeli dostarczone Usługi lub Sprzęt posiadają wady Abonent powinien poinformować o tym fakcie Dostawcę usług, który wady, za które ponosi odpowiedzialność usunie.

14. Zasady zwrotu sprzętu 14.1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy. 14.2. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkom zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającego wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym lub równowartości kosztów odbioru Sprzętu przez Dostawcę Usług. 14.3. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającego wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym. 14.4. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a towar dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.

Informacja o ofertach i cenach

Usługa	Cena 24 miesiące	Czas nieokreślony
1. Nieuzasadnione wezwanie serwisu + dojazd	100zł	100zł
2. Opłata za udostępnianie sygnału poza lokalem przypisanym do umowy	1500zł	1500zł
3. Wymiana uszkodzonej wtyczki (Ethernet RJ45) + dojazd	100zł	100zł
4. Wymiana uszkodzonego routera FTTH z winy klienta + dojazd	400zł	400zł
5. Konfiguracja urządzeń (w siedzibie operatora	50zł	50zł
6. Koszt jednorazowego wezwania /windykacja (pocztą Polską)	10zł	10zł
7. Ponowna aktywacja zdalna	50zł	50zł
8. Ponowna aktywacja – przyjazd do klienta	100zł	250zł
9. Ponowna aktywacja – niestandardowa liczona jako roboczogodzina	100zł	100zł
10. Usługa przeniesienia instalacji + dojazd	149zł	149zł
11. Usługa serwisowa online	0 zł	0 zł
12. Usługa spawania światłowodu 1 włókno	100zł	100zł
13. Opłata za kabel światłowodowy powyżej 150m (podczas instalacji)	1,5zł / 1mb	1,5zł / 1mb
14. Niedotrzymanie terminu zwrotu urządzenia po zakończonej umowie	50zł za miesiąc	50zł za miesiąc

Informacje Przedumowne stanowią integralną część umowy i mogą być zmieniane na zasadach określonych w Umowie.

Abonent oświadcza, że otrzymał i zapoznał się z Informacjami Przedumownymi przed zawarciem umowy.

Podpis Operatora:	Podpis Abonenta:
--	---

USŁUGA DOSTĘPU DO SIECI INTERNET (stacjonarny)

EZBIT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
37-200 Przeworsk, ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 8,
REGON: 382975895, NIP: 7941827066,
Nr w Rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE - .

PODSUMOWANIE WARUNKÓW UMOWY

- W niniejszym podsumowaniu warunków umowy przedstawiono główne elementy oferty, której przedmiotem jest niniejsza usługa, zgodnie z wymogami prawa UE.
- Podsumowanie to pomaga porównać różne oferty na daną usługę.
- Pełne informacje na temat niniejszej usługi znajdują się w innych dokumentach.

USŁUGA (USŁUGI) I URZĄDZENIA
USŁUGA DOSTĘPU DO SIECI INTERNET (stacjonarny)

Pakiet	 Mbit/s	Technologia	Internet światłowodowy 2024
Minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych		24 Termin rozpoczęcia świadczenia Usług	
Taryfa:			
prędkość download	Mbit/s		
prędkość upload	Mbit/s		

- Operator dzierżawi Abonentowi Urządzenie dostępowe.
- Usługi dodatkowe:

- Uwagi: ---

SZYBKOŚCI DOSTĘPU DO INTERNETU I ŚRODKI OCHRONY PRAWNEJ

Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:

- Minimalna: 45 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- Zwykłe dostępna: 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej.

W przypadku niewywiązywania się z warunków umowy abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji, na warunkach określonych w Informacji Przedumownej. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może wypowiedzieć umowę na warunkach określonych w umowie

CENA
Opłaty cykliczne:

Miesięczna opłata abonamentowa:	miesiąc 1-24:	Abonament po upływie okresu 24 mies.
	zł	zł

Opłaty jednorazowe – koszty aktywacji usługi:

Opłata aktywacyjna	 zł	Ulga	 zł	Promocyjna opłata aktywacyjna	zł
Opłata instalacyjna	 zł	Ulga	 zł	Promocyjna opłata instalacyjna	zł

- Wskazane kwoty są kwotami brutto.

CZAS TRWANIA, PRZEDŁUŻENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

Umowa zawarta jest na 24 miesiące. Umowa może zostać automatycznie na czas nieokreślony, jeżeli abonent nie złoży oświadczenia o braku woli przedłużania umowy. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron lub w przypadkach określonych w Umowie. W przypadku rozwiązania umowy przed okresem jej obowiązywania przez abonenta lub przez Dostawcę usług z winy abonenta, Abonent jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania. Szczegółowe zapisy znajdują się w umowie.

FUNKCJE DLA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Informacja dot. uprawnień dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami są określone w pkt 10 informacji przedumownych oraz znajdują się na stronie internetowej.

INNE ISTOTNE INFORMACJE

Informacje przedumowne dot. usług świadczonych przez EZBIT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ 37-200 Przeworsk, ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 8 zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000774239, NIP 7941827066, tel 163074000, e-mail: biuro@ezbit.pl

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych, niniejsze informacje przedumowne stanowią integralną część tej umowy.

1. Rodzaje usług oraz poziomy świadczonych usług.

Abonent będzie korzystał z następujących usług: Telewizja,

Dostawca Usług nie wprowadza minimalnych poziomów jakości usług

2. Opłaty

a. Usługa telewizyjna

Promocja	telewizja	Technologia Światłowodowa
Minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych	24	Termin rozpoczęcia świadczenia Usług
Typ/Model urządzenia: Dekoder TV		
Nazwa pakietu:.....		

- Operator dzierżawi Abonentowi Urządzenie dostępne.

- Usługi dodatkowe:

- Uwagi: ---

- Opłaty cykliczne:**

Miesięczna opłata abonamentowa:	miesiąc 1-24:	Abonament po upływie okresu 24 mies.
		

- Opłaty jednorazowe – koszty aktywacji usługi:**

Opłata aktywacyjna		Ulga	0,00zł	Promocyjna opłata aktywacyjna	
Opłata instalacyjna		Ulga	0,00zł	Promocyjna opłata instalacyjna	

- Wskazane kwoty są kwotami brutto.

- Drugi dekodery :**

- Opłaty cykliczne:**

Miesięczna opłata abonamentowa:		Przyznana ulga:	
---------------------------------	-------	-----------------	-------

- Operator dzierżawi Abonentowi Urządzenie dostępne.

- Opłaty jednorazowe – koszty aktywacji usługi:**

Opłata aktywacyjna		Ulga	0,00 zł	Promocyjna opłata aktywacyjna	
Opłata instalacyjna		Ulga	0,00 zł	Promocyjna opłata instalacyjna	

- Wskazane kwoty są kwotami brutto.

a. Łącznie opłaty za wszystkie usługi:

Miesięczna opłata abonamentowa:	miesiąc 1-24:	Abonament po upływie okresu 24 mies.
		

- Szczegółowe ceny za świadczone usługi określone są w Informacji o ofertach i cenach, która stanowi integralną część Informacji Przedumownych.
- Ceny za usługi serwisowe znajdują się w informacji o ofertach i cenach,
- Informacje o ofertach i cenach dostępny jest również na stronie internetowej Dostawcy Usług: www.ezbit.pl
- Abonent może uzyskać informację o aktualnych ofertach oraz cenach poprzez połączenie z infolinią Dostawcy Usług pod numerem 163074000. Koszt połączenia według stawki Operatora.

3. Okres obowiązywania umowy oraz warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania umowy

3.1 Abonent zawiera umowę na czas:

- ☐ nieokreślony

- ☐ określony 12 miesięcy, stanowiącym też minimalny okres obowiązywania umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych

- ☐ określony 24 miesięcy, stanowiącym też minimalny okres obowiązywania umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych

3.2. W przypadku umów zawartych na czas określony, po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta przekształca się ona w Umowę na czas nieokreślony na warunkach wynikających z Cennika (wysokość ogólnego Abonamentu: 150,00 zł miesięcznie). Abonent może zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie Dostawcy usług. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na co najmniej 30 dni kalendarzowych przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta.

W przypadku złożenia oświadczenia, a tym samym nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.

3.3. Jeżeli Umowa zawarta na czas określony zostanie automatycznie przedłużona na czas nieokreślony. Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia,

3.4. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej.

3.5. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana przez strony na warunkach określonych szczegółowo w §4 Umowy

3.6. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi.

3.7. W przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumy części opłaty abonamentowej tę usługę, której Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy. W przypadku przekazania promocyjnego urządzenia końcowego, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

3.8. Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie o którym mowa w pkt 3.7. Informacji przedumownych oraz w §2 ust. 4 Umowy w następujących przypadkach:

- a) Zmiany umowy na zasadach określonych w §3 ust. 3 Umowy
- b) wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
- c) przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 PKE
- d) W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta z uwagi na występowanie znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

4. Odszkodowanie za nienależyty poziom usług 4.1. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku: a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej; b) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. 4.2. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego. 4.3. Wpłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uwzględnienia wniosku lub reklamacji. 4.4. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania. 4.5. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Informacji nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Abonenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

4.6. W przypadku gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.

5. Zakres działań podejmowanych przez dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi

5.1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo: a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;

b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. 5.2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na: a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków; b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach; c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych; d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług; e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług; f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem; g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych. 5.3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w pkt 5.2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków. 5.4. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe

6. Warunki rezygnacji z oferty związanej lub jej elementów; 6.1. Z uwagi na powiązanie technologiczne świadczonych usług – dostęp do internetu, telewizja, telefonia voip, są świadczone na jednym łączu internetowym. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, w szczególności usługi dostępu do internetu. 6.2. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy dostawcy usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy

7. Warunki korzystania ze sprzętu 7.1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. 7.2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją. 7.3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej. 7.4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług. 7.5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom. 7.6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować BOK o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

7.7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta. 7.8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych. Szczegółowe warunki korzystania ze sprzętu znajdują się pod adresem www.ezbit.pl.

8. Przetwarzanie danych osobowych 8.1. Abonent, w związku z zawarciem Umowy, podaje dostawcy usług telekomunikacyjnych następujące dane: a) w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną: • imię (imiona) i nazwisko • numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu; b) w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną: • nazwę, • numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze, 8.2. Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez abonenta danych na zasadach określonych w art. 296 ust. 3 PKE 8.3. Dane osobowe są przetwarzane na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”)

9. Informacja o udogodnieniach i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji 9.1. Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami informacje przedumowne, związane podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje zawarte w umowie, doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami. 9.2. Dostawca usług stosuje udogodnienia wskazane w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji.

10. Postępowanie reklamacyjne 10.1. Abonent może składać reklamację z powodu: a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie, c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. 10.2. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. 10.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym postawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego. 10.4. Reklamacja może być złożona: a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529) albo przesyłką kurierską; b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej; c) ustnie - telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi. 10.5. Reklamacja powinna zawierać: a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego, b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci, e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 10.1 lit a, f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, g) 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 pod lit. F, h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. i) sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację. 10.6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia. 10.7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. 10.8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwił korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie. 10.9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku. 10.10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. 10.11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia. 10.12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja. 10.13. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. 10.14. Odpowiedź na reklamację zawiera: a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym: - numer telefonu, - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwił przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników; b) datę złożenia reklamacji; c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji; d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz: - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności; e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i: - terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo - informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności; f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE. 10.15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne. 10.16. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 10.15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób. 10.17. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu. 10.18. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

11. Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych. 11.1. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług z tytułu świadczenia Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta. 11.2. Wniosek o wszczęcie postępowania przez Prezesa UKE może być w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy albo w postaci elektronicznej: a) za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) b) za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków c) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręzeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045). 11.3. Wniosek musi zawierać: co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis. Ponadto do wniosku należy dołączyć uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

12. Prawo do odstąpienia od umowy 12.1. W przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa Dostawcy usług Abonent będący konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą (jeżeli zawarta umowa nie ma dla tej osoby

charakteru zawodowego) ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku zawarcia umowy podczas nieumówionej wizyty Dostawcy Usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta, umowa jest nieważna z mocy prawa. 12.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Dostawcę usług (poprzez pisemne odstąpienie od Umowy w siedzibie Dostawcy usług wskazanej powyżej, w formie elektronicznej e-mail: biuro@ezbit.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy dołączonego do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. 12.3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Abonentowi prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. 12.4. W przypadku odstąpienia od Umowy Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty Aktywacji i Instalacji Usługi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Dostawca usług został poinformowany o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.

12.5. Abonent odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Sprzętu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Sprzętu. 12.6. Jeżeli Abonent zażąda rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Dostawcę usług o odstąpieniu od Umowy. 12.7. Dostawca usług ma obowiązek dostarczania Usług oraz Sprzętu bez wad. Jeżeli dostarczone Usługi lub Sprzęt posiadają wady Abonent powinien poinformować o tym fakcie Dostawcę usług, który wady, za które ponosi odpowiedzialność usunie.

13. Zasady zwrotu sprzętu 13.1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy. 13.2. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkom zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającego wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym lub równowartości kosztów odbioru Sprzętu przez Dostawcę Usług. 13.3. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającego wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym. 13.4. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a towar dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.

Informacja o ofertach i cenach

Pakiet	OPŁATA ABONAMENTOWA		OPŁATA AKTYWACYJNA
	Okres 24 miesiące	Czas nieokreślony	
Small	25,00	60,00	59,00
Medium	57,00	124,00	
Large	65,00	140,00	
MULTIROOM	10,00		59,00 (aktywacja kolejnego dekodera)

Usługa		Cena 24 miesiące	Czas nieokreślony
1.	Nieuzasadnione wezwanie serwisu + dojazd	100zł	100zł
2.	Opłata za udostępnianie sygnału poza lokalem przypisanym do umowy	1500zł	1500zł
3.	Wymiana uszkodzonej wtyczki (Ethernet RJ45) + dojazd	100zł	100zł
4.	Wymiana uszkodzonego routera FTTH z winy klienta + dojazd	400zł	400zł
5.	Konfiguracja urządzeń (w siedzibie operatora)	50zł	50zł
6.	Koszt jednorazowego wezwania /windykacja (pocztą Polską)	10zł	10zł
7.	Ponowna aktywacja zdalna	50zł	50zł
8.	Ponowna aktywacja – przyjazd do klienta	100zł	250zł
9.	Ponowna aktywacja – niestandardowa liczona jako roboczogodzina	100zł	100zł
10.	Usługa przeniesienia instalacji + dojazd	149zł	149zł
11.	Usługa serwisowa online	0 zł	0 zł
12.	Usługa spawania światłowodu 1 włókno	100zł	100zł
13.	Opłata za kabel światłowodowy powyżej 150m (podczas instalacji)	1,5zł / 1mb	1,5zł / 1mb
14.	Niedotrzymanie terminu zwrotu urządzenia po zakończonej umowie	50zł za miesiąc	50zł za miesiąc

Podpis Operatora:

Podpis Abonenta:

Usługa telewizyjna	EZBIT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ 37-200 Przeworsk, ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 8, REGON: 382975895, NIP: 7941827066, Nr w Rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa UKE - .
---------------------------	---

PODSUMOWANIE WARUNKÓW UMOWY

- W niniejszym podsumowaniu warunków umowy przedstawiono główne elementy oferty, której przedmiotem jest niniejsza usługa, zgodnie z wymogami prawa UE.
- Podsumowanie to pomaga porównać różne oferty na daną usługę.
- Pełne informacje na temat niniejszej usługi znajdują się w innych dokumentach.

USŁUGA (USŁUGI) I URZĄDZENIA

Usługa telewizyjna

Promocja	telewizja	Technologia	Światłowodowa
Minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych	24	Termin rozpoczęcia świadczenia Usług	
Typ/Model urządzenia: Dekoder TV			
Nazwa pakietu:.....			

- Operator dzierżawi Abonentowi Urządzenie dostępne.
- Usługi dodatkowe:

- Uwagi: ---

SZYBKOŚCI DOSTĘPU DO INTERNETU I ŚRODKI OCHRONY PRAWNEJ

- Nie dotyczy

CENA

Oplaty cykliczne:

Miesięczna opłata abonamentowa:	miesiąc 1-24:	Abonament po upływie okresu 24 mies.
		

Oplaty jednorazowe – koszty aktywacji usługi:

Opłata aktywacyjna		Ulga	0,00 zł	Promocyjna opłata aktywacyjna	
Opłata instalacyjna		Ulga	0,00 zł	Promocyjna opłata instalacyjna	

- Wskazane kwoty są kwotami brutto.

Drugi dekodery :

Oplaty cykliczne:

Miesięczna opłata abonamentowa:		Przyznana ulga:	
---------------------------------	-------	-----------------	-------

Oplaty jednorazowe – koszty aktywacji usługi:

Opłata aktywacyjna		Ulga	0,00 zł	Promocyjna opłata aktywacyjna	
Opłata instalacyjna		Ulga	0,00 zł	Promocyjna opłata instalacyjna	

- Wskazane kwoty są kwotami brutto.

CZAS TRWANIA, PRZEDŁUŻENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

Umowa zawarta jest na 24 miesiące. Umowa może zostać automatycznie na czas nieokreślony, jeżeli abonent nie złoży oświadczenia o braku woli przedłużania umowy. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron lub w przypadkach określonych w Umowie. W przypadku rozwiązania umowy przed okresem jej obowiązywania przez abonenta lub przez Dostawcę usług z winy abonenta, Abonent jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania. Szczegółowe zapisy znajdują się w umowie.

FUNKCJE DLA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Informacja dot. uprawnień dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami są określone w pkt 10 informacji przedumownych oraz znajdują się na stronie internetowej.

INNE ISTOTNE INFORMACJE

Umowa Abonencka na świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Nr

Nr: zawarta w **Przeworsk**, w lokalu Operatora, dnia:

pomiędzy:

EZBIT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 8, 37-200 Przeworsk
tel.163074000, e-mail: biuro@ezbit.pl, www.ezbit.pl,
reprezentowaną przez
zwaną dalej **Operatorem**,

a:

Adres zamieszkania/siedziba:	Data urodzenia:	PESEL:	NIP ¹ :
Adres korespondencyjny ¹ : j.w.	Nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość:	Telefon kontaktowy ¹ :	e-mail ¹ :
Adres Lokalu/miejsca Instalacji:	fax ¹ :	REGON:	tytuł prawny do Lokalu/miejsca instalacji:
nr konta bankowego/karty płatniczej Abonenta ¹ :	dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania:	BOK — ID Klienta:	BOK — PIN Klienta:
Indywidualny numer konta bankowego klienta:		Okres na jaki zawarta jest Umowa:	

zwanym(a) dalej **Abonentem**

1 - ~~wzrost~~ ~~data urodzenia~~ ~~numer PESEL~~ ~~numer NIP~~ ~~numer REGON~~ ~~numer BOK~~ ~~numer PIN~~

a. Usługa telewizyjna

- Promocja - Minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych - Typ/Model urządzenia: Dekoder TV - Nazwa pakietu:	telewizja 24	Technologia Światłowodowa Termin rozpoczęcia świadczenia Usług
--	-----------------------------------	--

- Operator dzierżawi Abonentowi Urządzenie dostępne.
- Usługi dodatkowe:

- Uwagi: ---
- Płaty cykliczne:**

Miesięczna opłata abonamentowa:	miesiąc 1-24:	Abonament po upływie okresu 24 mies.
		

Płaty jednorazowe – koszty aktywacji usługi:

Opłata aktywacyjna		Ulga	0,00 zł	Promocyjna opłata aktywacyjna	
Opłata instalacyjna		Ulga	0,00 zł	Promocyjna opłata instalacyjna	

- Wskazane kwoty są kwotami brutto.
- Drugi dekodery :**

Płaty cykliczne:

Miesięczna opłata abonamentowa:		Przyznana ulga:	0,00 zł
---------------------------------	-------	-----------------	---------

- Operator dzierżawi Abonentowi Urządzenie dostępne.
- Płaty jednorazowe – koszty aktywacji usługi:**

Opłata aktywacyjna		Ulga	0,00 zł	Promocyjna opłata aktywacyjna	
Opłata instalacyjna		Ulga	0,00 zł	Promocyjna opłata instalacyjna	

- Wskazane kwoty są kwotami brutto.

a. Łącznie płaty za wszystkie usługi:

Miesięczna opłata abonamentowa:	miesiąc 1-24:	Abonament po upływie okresu 24 mies.
		

§ 1

Określenia użyte w Umowie mają następujące znaczenie:

- Abonament** – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Umowie oraz z udostępnionego Sprzętu w Okresie Rozliczeniowym;
- Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług
- Aktywacja** - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi

rozpoczęcie korzystania z Usług;

4) **Awaria** - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego i Prawa komunikacji elektronicznej;

5) **CLI Spoofing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na nieuprawnionym posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;

6) **CSIRT NASK** - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego działający na poziomie krajowym, prowadzony przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową - Państwowy Instytut Badawczy, powołany między innymi w celu obsługi incydentów Smishingu zgłaszanych pod bezpłatny numer 8080;

7) **Biuro Obsługi Klienta („BOK”)** - biuro Dostawcy Usług wyznaczone do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi;

8) **Generowanie Sztucznego Ruch** - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;

9) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

10) **Instrukcja obsługi** – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

11) **Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystał z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

12) **Nadużycie w komunikacji elektronicznej** - świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej;

13) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

14) **Pakiet** - określona w Umowie grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

15) **Prace planowe** – prace związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi dla Abonenta;

16) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

17) **Rachunek** - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy (najczęściej faktura), wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

18) **Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem biuro@ezbit.pl

19) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;

20) **Smishing** - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;

21) **Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

22) **Transmisja danych** - przekaz danych cyfrowych pomiędzy teleinformatycznymi urządzeniami końcowymi;

23) **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej, dokumentowej lub jeżeli Dostawca usług wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Dostawcy usług;

24) **Urządzenie Końcowe** - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

25) **Usługi** – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności Usługi Internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

26) **Zakończenie Sieci** - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;

27) **Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

§ 2

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do odpłatnego dostarczenia Abonentowi Usług do Zakończenia Sieci i usług serwisowych określonych w Umowie.
2. Opłata abonamentowa obejmuje:
 1) stały dostęp do Sieci Dostawcy Usług przez okres obowiązywania Umowy, 2) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z Usługi, wedle parametrów przypisanych do danej usługi, wybranej przez Abonenta, 3) usługę konserwacji sieci oraz obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań, których wysokość określa Umowa.
3. Abonent zobowiązuje się do uiszczania comiesięcznych opłat w terminie oraz na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na fakturze VAT zgodnie z Umową na podstawie Rachunków wystawionych przez Dostawcę Usług oraz wykonania innych zobowiązań wynikających z Umowy i przepisów prawa.
4. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumie części opłaty abonamentowej, którą Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy. W przypadku przekazania promocyjnego Urządzenia Końcowego, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości części opłaty abonamentowej za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

§ 3

1. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy określonych w Umowie oraz Informacjach Przedumownych w przypadku, gdy:
 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE; 2) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi lub zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów. W takim przypadku Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli

- publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Bezwzględnie po publikacji, Dostawca Usług doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości o zmianie umowy oraz informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy oraz obowiązku zapłaty odszkodowania wskazanego w §2 ust. 4 Umowy. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania wskazanego w §2 ust. 4 Umowy w terminie 14 dni od daty otrzymania wypowiedzenia Umowy.
2. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
 3. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, określonych w Umowie oraz Informacjach Przedumownych, zawartej na czas określony z powodu zaistnienia innych obiektywnych okoliczności, na które Dostawca Usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
 4. Abonent może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż pisemna lub w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca Usług komunikacji elektronicznej umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
 5. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony w przypadku:
 - 1) wzrostu kosztów świadczenia usług objętych Umową;
 - 2) wzrostu kosztów udostępniania Operatorowi sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług niezbędnych do świadczenia Usług;
 - 3) wzrostu kosztów pracy, w tym wzrostu minimalnego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
 - 4) wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
 - 5) wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych lub opłat należnych dostawcy innych treści audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;
 - 6) wzrostu kosztów świadczenia Usług objętych Umową w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
 - 7) wzrostu kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług;
 - 8) wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia Usług;
 - 9) wprowadzenia lub podwyższenia obciążeń publicznoprawnych (w tym podatków oraz opłat wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym ustawy Prawo komunikacji elektronicznej i innych ustaw), lub zmiana sposobu (w tym podstaw) ich naliczania, bezpośrednio obciążających Dostawcę Usług w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
 - 10) zmiany kursów wymiany walut obcych wobec polskiego złotego;
 - 11) zmiany w ofercie Dostawcy Usług skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi (np. prędkość Internetu, pakiet kanałów), przy czym w takiej sytuacji Dostawca Usług zaoferuje Abonentowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie Dostawcy Usług (np. inny pakiet kanałów, inna prędkość Internetu);
 - 12) wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów, w tym wykorzystywanych częstotliwości wykorzystywanych w Sieci (Dostawca Usług może wówczas odpowiednio dokonać w Umowie zmiany dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię);
 - 13) zmiany w warunkach umownych Dostawcy Usług z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia Usług, utrzymania określonego Umową zakresu Usług lub poziomu ich świadczenia, lub wymagają zmiany w zakresie lub poziomie świadczenia Usług.
 - 14) zmiany przez podmiot trzeci zasad lub warunków świadczenia usługi na rzecz Dostawcy Usług i wiążących go (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Dostawcy Usług infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, treści audiowizualne);
 - 15) zaprzestania przez podmiot trzeci (w tym poprzez wypowiedzenie umowy lub odmowę jej przedłużenia) świadczenia usługi, dostarczania produktów, treści audiowizualnych na rzecz Dostawcy Usług, z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Operatorowi infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, sprzęt, treści audiowizualne);
 - 16) zaprzestania nadawania objętego Umową programu przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania programu, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany warunków Umowy;
 - 17) utraty przez Dostawcę Usług prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług;
 - 18) wprowadzenia przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia Usług przez Dostawcę Usług, w tym ich zakres i poziom.
 6. W przypadku o którym mowa w ust. 3 i 5 powyżej, Dostawca Usług:
 - 1) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4;
 - 2) doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4;
 - 3) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany
 - 4) informuje o prawie do wypowiedzenia Umowy bez obowiązku zapłaty odszkodowania, w przypadku umowy zawartej na czas określony; z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W takim wypadku Abonent nie jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania o którym mowa w §2 ust. 4.
 7. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Informacji Przedumownych, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 i 6, może złożyć Dostawcy Usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian na trwałym nośniku. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy, Informacji Przedumownych w trybie z ust. 1 i 6, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Umowy, Informacji Przedumownych.

§ 4

1. Dostawca Usług, wobec którego Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Dostawca Usług może ograniczyć świadczenie Usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać m. in. na zablokowaniu inicjowania połączeń

- głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie Usługi.
 4. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
 5. W przypadku zapłaty należności przez Abonenta, Dostawca Usług wznowia świadczenie Usługi niezwłocznie w terminie do 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty za wznowienie świadczenia usług wskazanej w Informacji Przedumownej.
 6. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustalą przyczyny jej zawieszenia, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności. Powiadomienie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca Usług umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
 7. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę za 3 okresy rozliczeniowe, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie tej usługi.
 8. Dostawca Usług może rozwiązać Umowę, na zasadach określonych w ust. 10 w przypadku, gdy Abonent:
 - 1) zalega z płatnościami na rzecz Dostawcy Usług;
 - 2) ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Zakończeniem Sieci lub przyłącza do Zakończenia Sieci więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Umowy,
 - 3) dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie, Sieci lub Gnieździe abonenckim;
 - 4) umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, za wynagrodzeniem;
 - 5) uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich lub Dostawcy Usług;
 - 6) rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem;
 - 7) korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa;
 - 8) wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia);
 - 9) uniemożliwia lub utrudnia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci;
 - 10) podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa;
 - 11) nie udziela Dostawcy Usług dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Zakończenia Sieci, celem konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji;
 - 12) narusza inne postanowienia niniejszej umowy;
 - 13) narusza przepisy ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej;
 - 14) Abonent utracił prawo do korzystania z Lokalu w którym świadczona jest Usługa;
 - 15) Utraty przez dostawcę usług technicznych możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.
 9. Rozwiązanie Umowy, wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy przez Abonenta może nastąpić w formie pisemnej lub dokumentowej (np. poprzez wiadomość mail ze stosownym oświadczeniem). Dostawca Usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.
 10. Każda ze Stron może rozwiązać umowę za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem ust. 14 poniżej oraz zapłaty odszkodowania określonego w §2 ust. 4. Oświadczenie o wypowiedzeniu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej lub dokumentowej (np. wiadomość mail). Wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług wymaga uzasadnienia.
 11. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1) upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie),
 - 2) utraty przez Dostawcę Usług zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - 3) rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy Usług lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną;
 - 4) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną.
 12. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszelkich zaległości wobec Dostawcy Usług, wraz z odsetkami. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w Informacji Przedumownych, jak również może być zobowiązany do zapłaty odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w Umowie.
 13. Umowa Abonencka zawarta na czas określony po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży oświadczenia woli o braku chęci przedłużenia Umowy w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej Umowy. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Informacją Przedumowną. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca Usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, w szczególności o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych Umową.
 14. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za jednomiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.

§ 5

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Umowie.
2. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

§ 6

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia w postaci elektronicznej (na adres mail lub w przypadku wprowadzenia takowego rozwiązania przez Dostawcę Usług - również za pomocą formularza dostępnego w Serwisie internetowym).
2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - 1) w lokalu Dostawcy Usług;
 - 2) poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług;
 - 3) na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.

§ 7

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy;
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.), Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o dokonaniu takiej weryfikacji.
 - 3) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
2. Dostawca usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub zawrzeć umowę na warunkach mniej korzystnych dla użytkownika końcowego w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego użytkownika dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa §7 ust.1 pkt. 2, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy.

§ 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie technicznie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca Usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę Usług.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 9

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem sprzętu poza Lokal wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom..
6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Biuro Obsługi Abonentów o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych.
9. Abonent nie może udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

§ 10

1. Abonent z tytułu Umowy za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług zobowiązany jest uiszczać na rzecz Dostawcy Usług w okresie promocyjnym Abonament w wysokości kwot wskazanych w tabeli zamieszczonej na pierwszej stronie Umowy – w rubryce „ABONAMENT (brutto) w okresie objętym promocją”, a po upływie okresu promocyjnego – w rubryce „Abonament (brutto) po upływie okresu promocyjnego”.
2. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w ust. 1, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu w terminie wskazanym w fakturze VAT. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
3. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
4. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty instalacyjnej w wysokości 0,00 zł, natomiast za aktywację Usługi, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty aktywacyjnej w wysokości 99,00 zł
5. W przypadku, gdy w trakcie Instalacji okaże się, że Instalacja jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty aktywacyjnej według kosztorysu przedstawionego Zamawiającemu.
6. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi zgodnie z Informacją Przedumowną. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi. Postanowienie ust. 5 powyżej stosuje się odpowiednio.

§ 11

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług.
3. Wszystkie przewidziane Umową opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku.
4. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę Usług.
5. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Dostawca Usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.
6. Rozwiązanie Umowy przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
7. Rachunki są dostarczane Abonentom listem zwykłym, a jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość, pod warunkiem uprzedniego złożenia przez Abonenta stosownego oświadczenia, na pocztę e-mail Abonenta.

§ 12

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Informacji Przedumownych.
2. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się CLI Spoofingu, Smishingu, dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej, a nadto stosowania nazw i ich skrótów jako nadpisu nazwy lub skrótu kończących się wyrażeniem "#RP", jeżeli Abonent nie jest podmiotem publicznym w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
3. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się przez Abonenta nadużycia w komunikacji elektronicznej, to jest w szczególności:
 - 1) generowania Sztucznego Ruchu,
 - 2) stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego które, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego,
 - 3) dokonania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej,Dostawca Usług może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta.

§ 13

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
 - 1) telefoniczną obsługę Abonentów w godzinach określonych w Serwisie Internetowym, poza godzinami można kontaktować się drogą mailową pod adresem biuro@ezbit.pl.
 - 2) usuwanie Awarii;
 - 3) informacje o świadczonych Usługach.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:
 - 1) na nr telefoniczny Dostawcy Usług 16 307 40 00;
 - 2) e-mailem na adres: biuro@ezbit.pl;
 - 3) w Serwisie internetowym Dostawcy Usług;
 - 4) osobiście w Biurach Obsługi Klientów.
3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biur Obsługi Klienta są podane w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem nieprawidłowego używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Instrukcją Obsługi lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - a. kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - b. opłaty w wysokości wartości Sprzętu, wskazanej w protokole zdawczo-odbiorczym, za wymianę Sprzętu, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
7. W przypadku prac które nie są Awarią, Dostawca usługi może usunąć przyczynę nieprawidłowości w działaniu usługi na podstawie ustalonego z Abonentem zlecenia.
8. Abonent nie może udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

§ 14

Dostawca Usług informuje, że przy korzystaniu z usług mogą występować ograniczenia nałożone w ramach przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności na podstawie ustawy z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych

§ 15

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inny podmiot.
2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Informacji Przedumownej.

§ 16

1. Dostawca usług świadczy Usługę telewizyjną poprzez udostępnianie programów telewizyjnych. Programy oferowane są w Pakietach, których skład szczegółowo określa Umowa oraz Informacje Przedumowne lub odrębne warunki świadczenia usług.
2. Dostawca usług udostępnia Abonentowi do używania Sprzęt wskazany w protokole instalacji usługi. Sprzęt stanowi własność Dostawcy Usług i podlega zwrotowi na zasadach wyrażonych w Informacji Przedumownej
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów. Rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie, dystrybucja oraz publiczne odtwarzanie programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w ramach Usług lub wykorzystywanie programów w innych celach niż osobisty użytek albo w celach zarobkowych, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ich ramach są zabronione.
4. Dostawca Usług informuje o następujących funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony: VOD (video on demand) EPG, techniczne środki ochrony realizowane są poprzez system kodowania dekodera (STB).
5. Dostawca Usług informuje o następujących mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem: dekodowanie za pomocą jednolitego algorytmu kodowania cyfrowych transmisji telewizyjnych kodowanych, określonego w przepisach wydanych na podstawie art. 406 ust. 6 ustawy – Prawo komunikacji

elektronicznej.

6. W przypadku, gdy usługa telewizyjna świadczona jest przez więcej niż jednego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, we wszelkich sprawach związanych z realizacją Umowy, w szczególności w sprawie płatności, reklamacji, zgłoszenia usterki, itp. kontaktować należy się z Dostawcą Usług, którego pełne dane kontaktowe dostępne są w Serwisie. W przypadku określonym zdaniu pierwszym wszelkie dokumenty rozliczeniowe wystawiane są przez podmiot wskazany powyżej, a płatności następują na jego rachunek bankowy wskazany na fakturze.
7. W okresach promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
8. Korzystanie z usługi telewizyjnej 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 Dostawcy.
9. Abonent uprawniony jest do kopiowania programów telewizyjnych w całości lub części wyłącznie dla użytku własnego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Kopiowanie w innych celach jest zabronione.
10. W przypadku cyfrowej usługi telewizyjnej po zawarciu Umowy, Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi zakup dodatkowych pakietów programów telewizyjnych lub dodatkowych usług, takich jak wideo na żądanie (VOD), dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, przy użyciu przyznanego mu osobistego numeru identyfikacyjnego iPIN za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego.
11. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru PIN, numer ten może zostać zablokowany.
12. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
13. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
14. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
15. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN za pośrednictwem dekodera telewizyjnego, telefonicznie pod numerem wskazanym w Serwisie, osobiście w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem siedziby.

§ 17

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
3. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Dostawcom Usług.
4. W sytuacji, gdy przedmiotem jest świadczenie więcej niż jednej Usługi, postanowienia ust. 1 stosuje się odpowiednio do każdej Usługi oddzielnie.
5. Umowa wchodzi w życie w dniu jej podpisania. Umowa stanowi całość i uchyla wszelkie ewentualne wcześniejsze Umowy i uzgodnienia dokonane pomiędzy stronami.
6. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie znajdują postanowienia Informacji Przedumownych. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Umowy, a Informacji Przedumownych zastosowanie będą miały w pierwszej kolejności postanowienia Umowy.
7. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.
8. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki do Umowy:

- Załącznik nr 1 – Informacja Przedumowna
- Załącznik nr 2 – Zwięzłe podsumowanie warunków umowy
- Załącznik nr 3 – protokół zdawczo-odbiorczy

.....
pieczęć i podpis przedstawiciela ezbit sp. z o.o.

.....
czytelny podpis ABONENTA

Oświadczam, że wnoszę o doręczenie Informacji Przedumownej oraz Zwięzłego podsumowania warunków umowy na adres mailowy magdasowa1@gmail.com

☒ Tak / ☐ Nie

Oświadczam, iż przed zawarciem Umowy otrzymałem i zapoznałem się z treścią Informacji Przedumownej i Podsumowania Warunków Umowy oraz ze wzorem formularza odstąpienia od Umowy, które otrzymałem na maila.

☒ Tak / ☐ Nie

Oświadczam, że akceptuję warunki Informacji Przedumownych i Podsumowania Warunków Umowy.

☒ Tak / ☐ Nie

Jednocześnie oświadczam, iż mam świadomość oraz akceptuję wszystkie opłaty jakie będę musiał ponieść w związku z zawarciem umowy.

.....
Data i podpis Abonenta

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Niniejsze Ogólne Warunki Umowy określają zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§1

Określenia użyte w Umowie mają następujące znaczenie:

Abonament – opłata za możliwość korzystania przez Abonentą z usług Dostawcy Usług wymienionych w Umowie oraz z udostępnionego Sprzętu;

Abonent - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług

Aktywacja - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

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

Biuro Obsługi Klienta („BOK”) - biuro Dostawcy Usług wyznaczone do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi;

CLI Spoofing – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na nieuprawnionym posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonięcia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania,

CSIRT NASK - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego działający na poziomie krajowym, prowadzony przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową - Państwowy Instytut Badawczy, powołany między innymi w celu obsługi incydentów Smishingu zgłaszanych pod bezpłatny numer 8080,

Dostawca Usług – ezbit sp. z o.o.

Generowanie Sztucznego Ruch - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe

Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Instrukcja obsługi – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

Lokal - nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystać z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

Nadużycie w komunikacji elektronicznej - świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej;

Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

Pakiet - określona w Umowie grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

Prace planowe – prace związane z konserwacją i utrzymaniem

Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi dla Abonenta;
Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy (najczęściej faktura), wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

Serwis internetowy – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem www.ezbit.pl;

Sieć – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;

Smishing - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonięcia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;

Sprzęt - urządzenie techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

Transmisja danych - przekaz danych cyfrowych pomiędzy teleinformatycznymi urządzeniami końcowymi;

Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej, dokumentowej lub jeżeli Dostawca usług wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Dostawcy usług;

Urządzenie Końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
Usługi – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności Usługi Internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

Zakończenie Sieci - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

§2

1. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy określonych w Umowie oraz Informacjach Przedumownych w tym w Cenniku w przypadku, gdy:

- a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE;
- b) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi lub zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

W takim przypadku Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Bezzwłocznie po publikacji, Dostawca usług doręcza na trwałym nośniku abonentowi podane do publicznej wiadomości o zmianie umowy oraz informuje na

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

- trwałym nośniku abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy oraz obowiązku zapłaty odszkodowania wskazanego w §1 ust. 4 Umowy. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania wskazanego w §1 ust. 4 Umowy.
2. Dostawca usług niezwłocznie informuje abonentów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
 3. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy, określonych w Umowie oraz Informacjach Przedumownych w tym w Cenniku, zawartej na czas określony z powodu zaistnienia innych obiektywnych okoliczności na które Dostawca Usług komunikacji elektronicznej nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
 4. Abonent może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż pisemna lub w formie odpowiadającej formie zawartej umowy, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług komunikacji elektronicznej umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
 1. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej na czas nieokreślony w przypadku gdy : ☐ rozstrzygnięcie organu administracji lub orzeczenie sądowe;
 2. ☐ utrata prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości;
 3. ☐ utrata części albo całości infrastruktury niezbędnej do świadczenia usługi;
 4. ☐ zakończenie świadczenia danej usługi, jeśli jest ona dostarczana przez podmiot trzeci, zmiany przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończenia albo zmiany warunków umowy wiążącej nas
 6. z podmiotami trzecimi (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne lub
 7. usługi telewizyjne);
 8. ☐ usuwanie przez nas usługi dodatkowej, planu taryfowego lub funkcjonalności;
 9. ☐ średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd
 10. Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS – na moment zawarcia Umowy to:
 11. www.stat.gov.pl), dalej „wskaźnik”, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost
 12. cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub
 13. więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będzie
 14. wyższa niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen. Opłaty możemy zmienić do 6 miesięcy od dnia
 15. ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat możemy
 16. zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie
- opłat możemy je pozostawić
17. bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika nie skorzystaliśmy
 18. z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia skorzystaliśmy
 19. musimy zdecydować o obniżeniu opłat, jeżeli będzie to wynikało z ww. wskaźnika. Procentowa wysokość obniżki będzie
 20. tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczy będzie cenników dla umów
 21. obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku
 22. kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed ogłoszeniem przez nas zmiany opłat;
 23. ☐ wzrost opłat, które musimy ponosić na rzecz podmiotów trzecich, w szczególności opłat licencyjnych, kosztów reemisji
 24. programów telewizyjnych;
 25. ☐ wzrost opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, w szczególności rocznej opłaty
 26. telekomunikacyjnej związanej z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji, opłaty za
 27. dokonanie rezerwacji częstotliwości, rocznych opłat za prawo do dysponowania częstotliwościami, rocznych opłat za
 28. prawo do wykorzystywania numeracji;
 29. ☐ wzrost kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
 30. ☐ wzrost obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrost stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków lub
 31. zmiana sposobu ich naliczania;
 32. ☐ wzrost kursu walut;
 33. ☐ konieczność aktualizacji cen za połączenia wynikająca z przepisów prawa;
 34. ☐ wzrost cen urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wzrost kosztów ich oprogramowania;
 35. ☐ wzrost opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego oraz z tytułu połączenia sieci;
 36. ☐ zrezygnowanie przez nas ze stosowania danej technologii;
 37. ☐ utrudnienie albo uniemożliwienie świadczenia Usługi na zasadach ze względu na warunki techniczne lub
 38. ☐ wprowadzenie nowych sposobów zawierania umów, kanałów sprzedaży lub obsługi, wprowadzenie dodatkowych
5. sposobów zarządzania naszą siecią w celu zapobiegania przeciążeniom i zwiększania bezpieczeństwa."
 6. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej na czas nieokreślony jeśli średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS www.stat.gov.pl), dalej „Wskaźnik”, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,1% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,0% lub więcej (wartość Wskaźnika co najmniej 103) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,0% lub więcej (wartość Wskaźnika nie więcej niż 97) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będą wyższe niż ogłoszony przez GUS Wskaźnik. Operator może zmienić opłaty do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia Wskaźnika na stronie internetowej GUS, nie częściej niż raz na 12

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

miesiący. Jeżeli Wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat Operator może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli Wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat Operator może pozostawić je bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie Wskaźnika Operator nie skorzystał z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie Wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia Operator skorzystał zobowiązany jest zdecydować o obniżeniu opłat, a procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cenników dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy Wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono Wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed zmianą opłat przez Operatora.

7. W przypadku obniżenia opłat Dostawca usług dokona zmiany z zachowaniem zasad z §2 ust. 1 OWU. W przypadku podwyższenia opłaty zastosowanie ma §2 ust. 7 OWU.
8. W przypadku o którym mowa w ust. 3, 5 i 6 powyżej, Dostawca usług:
- doręcza abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 4
 - doręcza na piśmie abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 4
 - podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany
 - informuje o prawie do wypowiedzenia umowy bez obowiązku zapłaty odszkodowania, w przypadku umowy zawartej na czas określony; z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W takim wypadku abonent nie jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania o którym mowa w §1 ust. 4
8. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Informacji Przedumownych w tym Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 i 7, może złożyć Dostawcy Usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian na trwałym nośniku. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy, Umowy, Informacji Przedumownych w tym Cennika w trybie z ust. 1 i 7, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Umowy, Informacji Przedumownych, w tym Cennika

§3

- Dostawca usług, wobec którego abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, powiadamia tego abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
- Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, dostawca usług może ograniczyć świadczenie Usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
- Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo

wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, abonent nie zapłacił zaległych należności, dostawca usług telekomunikacyjnych niezwłocznie powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia usług, abonent nie zapłaci zaległych należności, dostawca usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie usługi.

- W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
- W przypadku zapłaty należności przez abonenta, Dostawca usług wznowia świadczenie usługi niezwłocznie w terminie do 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty za wznowienie świadczenia usług wskazanej w Cenniku.
- Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, dostawca usług telekomunikacyjnych powiadamia abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności. Powiadomienie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
- Jeżeli abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, dostawca usług telekomunikacyjnych powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, dostawca usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie tej usługi.
- Dostawca Usług może rozwiązać Umowę, na zasadach określonych w ust. 10 w przypadku, gdy Abonent:
 - ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Umowy,
 - dokonyje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie, Sieci lub Gnieździe abonenckim,
 - umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, poza Lokal za wynagrodzeniem,
 - uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
 - rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane,
 - korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
 - wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
 - uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci,
 - podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - nie udziela Dostawcy Usług dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem jej konserwacji,

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

- regulacji, naprawy lub modernizacji,
 - k. narusza inne postanowienia niniejszej umowy,
 - l. narusza przepisy ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej,
 - m. Abonent utracił prawo do korzystania z Lokalu w którym świadczona jest usługa,
 - n. utraty przez Dostawcę Usług technicznych możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.
9. Rozwiązanie Umowy, wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy przez Abonenta może nastąpić w formie pisemnej lub dokumentowej (np. poprzez wiadomość mail ze stosownym oświadczeniem). Dostawca Usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.
10. Każda ze Stron może rozwiązać umowę za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem ust. 14 poniżej oraz zapłaty odszkodowania określonego w § 2 ust. 4. Oświadczenie o wypowiedzeniu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej lub dokumentowej (np. Wiadomość mail). Wypowiedzenie umowy przez Dostawcę Usług wymaga uzasadnienia.
11. Umowa wygasa w przypadku:
- a. upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie),
 - b. utraty przez Dostawcę Usług zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - c. rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy Usług lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną;
 - d. śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną.
12. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszelkich zaległości wobec Dostawcy Usług, wraz z odsetkami. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 24 OWU, jak również może być zobowiązany do zapłaty odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w Umowie.
13. Umowa Abonencka zawarta na czas określony po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży oświadczenia woli o braku chęci przedłużenia Umowy w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej Umowy. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Cennikiem. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca Usług informuje abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, w szczególności o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, o której mowa w ust. 1, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych.
14. Umowa abonencka zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za jednomiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej

wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową.

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Umowie.
2. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

§ 5

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia w postaci elektronicznej (na adres mail lub w przypadku wprowadzenia takowego rozwiązania przez Dostawcę Usług - również za pomocą formularza dostępnego w Serwisie internetowym).
2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - a) - w lokalu Dostawcy Usług;
 - b) - poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług;
 - c) - na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.

§ 6

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
 - c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
2. Dostawca usług może odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub zawrzeć umowę na warunkach mniej korzystnych dla użytkownika końcowego w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego użytkownika dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa §6 ust.1 lit. b, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy.

§ 7

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie technicznie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca Usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę Usług.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 8

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom..
6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Biuro Obsługi Abonentów o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych.
9. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

§ 9

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług.
3. Wszystkie przewidziane Umową opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie 14 dnia od daty wystawienia Rachunku.
4. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę Usług lub dzień uiszczenia należności w Biurze Obsługi Abonentów.
5. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Dostawca Usług ma prawo naliczyć

odsetki ustawowe za opóźnienie .

6. Rozwiązanie Umowy przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
7. Rachunki są dostarczane Abonentom listem zwykłym, a jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość, pod warunkiem uprzedniego złożenia przez Abonenta stosownego oświadczenia, na pocztę e-mail Abonenta.

§ 10

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Informacji Przedumownych.
2. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się CLI Spoofingu, Smishingu, dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej, a nadto stosowania nazw i ich skrótów jako nadpisu nazwy lub skrótu kończących się wyrażeniem "#RP". Jeżeli Abonent nie jest podmiotem publicznym rozumieniu ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
3. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się przez Abonenta nadużycia w komunikacji elektronicznej, to jest w szczególności:
 - a) generowania Sztucznego Ruchu,
 - b) stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego które, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego,
 - c) dokonania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta.

§ 11

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
 - a) telefoniczną obsługę Abonentów w godzinach określonych w Serwisie Internetowym, poza godzinami można kontaktować się drogą mailową na adres biuro@ezbit.pl
 - b) usuwanie Awarii,
 - c) informacje o świadczonych Usługach.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:
 - a) na nr telefoniczny Dostawcy Usług 163074000
 - b) e-mailem na adres: biuro@ezbit.pl,
 - c) w Serwisie internetowym Dostawcy Usług;
 - d) osobiście w Biurach Obsługi Klientów.
3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są podane w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem nieprawidłowego używania Sprzętu niezgodnie z Umową, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - opłaty w wysokości wartości Sprzętu, wskazanej w protokole zdawczo-odbiorczym, za wymianę Sprzętu, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

7. W przypadku prac które nie są Awarią, Dostawca usług może usunąć przyczynę nieprawidłowości w działaniu usługi na podstawie ustalonego z Abonentem zlecenia.
8. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

§ 12

Dostawca usług informuje, że przy korzystaniu z usług mogą występować ograniczenia nałożone w ramach przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności na podstawie ustawy z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych

§ 13

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na podmiot,.
2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w

szczegółności od wykonania przez Abonenta wszystkich2. zobowiązań wobec Dostawcy Usług.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

§ 14

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usługi dostępu³ do internetu z prędkością maksymalną pobierania/wysyłania.
Czas dostępnosci usługi w ciągu doby/tygodnia/miesiąca:

Prędkości pobierania i wysyłania danych:

- | | |
|---------------------|--|
| a) Minimalna: | 45% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania |
| b) Zwykle dostępna: | 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania |
| c) Deklarowana: | prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej, chyba że inaczej określono w ofercie, regulaminie promocji, bądź cenniku promocji. |

Minimalna prędkość to najniższa możliwa prędkość, jaką możesz otrzymać, nawet w trudnych warunkach. Prędkość zwykle dostępna to taka, jaką zwykle uzyskujesz, a maksymalna to najwyższa możliwa prędkość, jaką możesz osiągnąć w idealnych warunkach

Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.

Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 75 % doby.

Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu

Na prędkość wysyłania i pobierania osiąganą faktycznie przez Abonenta, może mieć wpływ wiele czynników, zarówno z przyczyn zależnych od Dostawcy usług, jak i z przyczyn od niego niezależnych, jak np. czasowy, ponadnormatywny wzrost przeciążenia sieci, technologia świadczonej usług, warunki atmosferyczne, zakłócenia powodowane przez innych użytkowników, czy dzielenie pasma przez wiele urządzeń końcowych.

Na wynik badania pomiaru prędkości łącza ma wpływ również korzystanie z urządzeń, które nie obsługują prędkości określonej w umowie (np. router Wifi, komputer).

Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy.

O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 4 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie www.ezbit.pl.

opóźnieniach transmisji pakietów danych, w technologii FTTH 15-100ms

zmienności opóźnień, w technologii FTTH 5-39 ms

utrata pakietów danych w technologii 0% w technologii Wi-Fi
utrata na poziomie 10%,

W przypadku świadczenia na jednym łączu usług telefonii voip, internetu oraz telewizji internetowej, w czasie korzystania z nich jednocześnie może występować niższa prędkość przesyłania oraz niższa jakość połączeń lub obrazu.

Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.

Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.

4. Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i

proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

5. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.

6. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.

7. Prędkość usługi może zostać zmierzona za pośrednictwem certyfikowanego programu dostępnego na stronie Prezesa UKE.

§ 15

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług jedynie w zakresie wskazanym w Umowie, oraz regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Dalej idąca odpowiedzialność Dostawcy Usług jest wyłączona. / Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług jedynie w zakresie wskazanym w niniejszej umowie oraz załączniku nr 1 – gwarancja jakości SLA. Dalej idąca odpowiedzialność Dostawcy Usług jest wyłączona.
2. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

- a. niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
 - b. niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
3. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego.
4. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uwzględnienia wniosku lub reklamacji.
5. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
6. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Informacji nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Abonenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.
7. W przypadku gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.
 - f. informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g. publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

§16

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a. wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b. przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Dostawca Usług podejmuje działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a. podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b. informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c. informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - e. przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu

3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w pkt ust. 2 pkt. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
4. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.
5. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

§17

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować BOK o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych.
9. Szczegółowe warunki korzystania ze sprzętu znajdują się w załączniku do Informacji Przedumownej

§18

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

1. Abonent, w związku z zawarciem Umowy, podaje dostawcy usług telekomunikacyjnych następujące dane:
 - a. w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną;
 - b. imię (imiona) i nazwisko
 - c. numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - d. w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną;
 - e. nazwę,
 - f. numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,
2. Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez abonenta danych na zasadach określonych w art. 296 ust. 3 PKE
3. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
4. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
5. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
6. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
7. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
8. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
9. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
10. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:
 - terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo

§19

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529) albo przesyłką kurierską;
 - b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej;
 - c) ustnie - telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 1.11 lit a,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g) 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 pod lit. F,
 - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 - i) sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację.

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

- informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na 17. poczet przyszłych płatności;
- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.
15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
16. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
- reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo 1. innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług 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.
6. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług 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.
7. Posłużenie się innym środkiem komunikacji 4. elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których 5. mowa odpowiednio w punkcie ust. 11 oraz 13 i 14 lit a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz 6. odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
8. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, 7. Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 11.15 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
9. Abonent reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na 1. żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
10. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego 2. przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
- 3.
- Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
- Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
- ### § 20
- Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy Usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
- Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii cyfrowej i mobilnej.
- Dostawca Usług nie stosuje ograniczeń w kierowaniu połączeń na numery alarmowe.
- W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu - Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.
- Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminach Promocyjnych lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Dostawca Usług wprowadził takie ograniczenia
- ### § 22
- Dostawca Usług świadczy mobilne usługi telekomunikacyjne związane z dostępem do sieci Internet, jak również usługi telefonii w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej i jej wykorzystaniem zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Usługi świadczone są w technologii GSM, UMTS i LTE (w Umowie rozumiane również jako „Usługi” lub „Usługa”).
- W zakresie usługi telefonii mobilnej Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny, chyba że Abonent dokonał przeniesienia numeru z sieci innego dostawcy usług.
3. Dostawca Usług świadczy usługi w zależności od istniejących możliwości technicznych i zastrzega możliwość nie zawarcia umowy ze względu na brak dostępności Usługi lub poszczególnych jej opcji w wybranych lokalizacjach.
- Dostawca Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Abonenckich Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
- ### § 21
1. Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta usługi 4. telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych,

Ogólne Warunki Umowy (OWU) o świadczenie usług telekomunikacyjnych

5. Dostawca Usług nie ingeruje w treść i nie udostępnia osobom trzecim informacji przekazywanych z wykorzystaniem Sieci za wyjątkiem sytuacji, w których przepisy prawa stanowią inaczej.
 6. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za poufność danych znajdujących się na Abonenckich Urządzeniach Końcowych, czy też przesyłanych przez nich przy użyciu Sieci.
 7. Dostawca zastrzega, iż Usługi Dostawcy Usług funkcjonują prawidłowo w zasięgu wykorzystywanych Sieci telekomunikacyjnych. Mapa zasięgu dostępna jest pod adresem www.ezbit.pl. Dostawca Usług nie gwarantuje dostępności Usług poza zasięgiem.
 8. Abonent inicjuje transmisję danych za pośrednictwem Karty SIM/USIM. Dostawca Usług oferuje pakiety transmisji danych. Abonent ma możliwość uruchomienia i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez aplikację udostępnioną na urządzeniu lub w panelu abonenta dostępny na stronie www.ezbit.pl po uprzednim wprowadzeniu Loginu i Hasła. W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon).
 9. Dostawca Usług zapewnia Abonentom możliwość korzystania z usług w granicach pakietu transmisji danych. Wartość stałego miesięcznego pakietu, przy usłudze płatnej okresowo określa Umowa. W przypadku usługi płatnej okresowo określony w umowie Pakiet transmisji danych jest dodawany co miesiąc (do _____ dnia każdego miesiąca). W przypadku Usług pre-paid wartość pakietu transmisji danych określa wartość Doładowania.
 10. Wartość pakietu danych wynika z:
 - a) Umowy;
 - b) Doładowań;
 - c) początkowego stanu Konta Karty SIM
 11. W celu świadczenia Usługi Dostawca Usług przekazuje Abonentowi do korzystania kartę SIM/USIM. Karta SIM/USIM zapewnia dostęp do Usługi
 12. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
 13. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować Dostawcę Usług o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM
 14. Dostawca Usług po przyjęciu informacji od Abonenta niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę Usług.
 15. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM/USIM, do momentu zgłoszenia przez Abonenta kradzieży lub zgubienia Karty SIM/USIM, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
 16. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Dostawcy Usług przez Abonenta, na wniosek Abonenta Karta SIM/USIM może być wymieniona z zachowaniem dotychczasowego numeru. W przypadku niezłożenia przez Abonenta wniosku o wydanie Karty SIM/USIM po upływie 7 dni od dnia poinformowania Dostawcy Usług przez Abonenta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM Dostawca Usług może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
 17. W celu korzystania z Usługi, Abonent zobowiązany jest posiadać Abonenckie urządzenie końcowe (np. modem mobilny lub telefon komórkowy). W przypadku udostępnienia Sprzętu przez Dostawcę Usług, Dostawca Usług może pobierać opłatę za udostępniany na czas umowy Sprzęt zgodnie z Cennikiem
 18. Abonent przejmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wykorzystaniem materiałów pobranych przez niego lub osobę której udostępnił dostęp do Usługi z sieci Internet.
- ### §23
1. Niezależnie od Abonamentu, w przypadku wyczerpania pakietu transferu danych lub pakietu połączeń (minut) udostępnionego na zasadach wynikających z Umowy, Abonent może dokonywać Doładowań, w formie wskazanej w ust. 4 poniżej, bądź wykonywać dodatkowo płatne połączenia płatne z dołu wraz z fakturą za następny okres rozliczeniowy. Stawki opłat za połączenia wynikają z Cennika lub Cennika promocji.
 2. Wszelkie opłaty dostępne są w Cenniku, będącym załącznikiem do umowy. Informacje o aktualnym Cenniku usług dostępne są w Serwisie internetowym.
 3. W przypadku Usług pre-paid Abonent uiszcza na rzecz Dostawcy Usług Opłatę Jednostkową w formie Doładowania w wysokości zależnej od Regulaminu i Cennika Promocji i wybranej przez Abonenta. Z uiszczonej przez Abonenta Opłaty jednostkowej wynika wartość Konta Karty SIM Abonenta. Abonent może dokonywać Opłat jednostkowych w zależności od własnego zapotrzebowania
 4. Abonent może dokonywać Doładowań, jak również zakupu Karty SIM w punktach do tego przeznaczonych. Wykaz punktów znajduje się w Serwisie internetowym.
- ### §24
1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.
 2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w Biurze Obsługi Abonentów pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca Usług za dodatkową opłatą wynoszącą _____ zł może odebrać Sprzęt z Lokalu.
 3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług kary umownej w wysokości 499 zł. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu lub elementu Sprzętu na Abonenta.
 4. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości wartości sprzętu wykazanej na protokole zdawczo odbiorczym.
- ### §25
- W przypadku zawarcia umowy przez abonenta będą osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą abonent ma prawo od odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza siedzibą Dostawcy Usług w terminie 14 dni.