

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
przez HLG Sp. z o.o.**

Ważny od dnia 01.01.2016r.

Rozdział I – Postanowienia Ogólne

DEFINICJE

1. **Abonament** – miesięczna opłata za prawo do korzystania przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Operatora na podstawie Umowy zawartej z Abonentem.
2. **Abonent** – osoba fizyczna lub prawna, podmiot który jest stroną Umowy zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usług o świadczenie Usług telekomunikacyjnych.
3. **Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej i usług innego operatora, planowanymi pracami, przyczynami leżącymi po stronie Abonenta, celowego zaprzestania świadczenia przez Dostawcę Usług na zasadach określonych w Regulaminie.
4. **Bit** – jednostka używana do określania przepustowości łącza i szybkości transmisji danych, wyrażanej w n bitach na sekundę (b/s), czyli np. $1 \text{ Mb/s} = 1\,000 \text{ Kb/s} = 1\,000\,000 \text{ b/s}$
5. **Biuro Obsługi Abonenta** – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonentów w zakresie usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta.
6. **Bajt** – jednostka używana do określenia ilości pamięci w komputerach lub ilości przesłanych danych, wyrażana w n bajtach (B), czyli $1 \text{ GB} = 1\,000 \text{ MB} = 1\,000\,000 \text{ kB}$
7. **Cennik** – wykaz Usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę, wraz z zestawieniem wysokości opłat dedykowanych dla danej Usługi.
8. **Dostawca Usług** – HLG Sp. z o.o., z siedzibą w Nowej Dębie 39-460 przy ul. Długa 5, wpisana do KRS pod nr 0000180325076 oraz Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 8 466, zwany również Dostawcą, HLG lub Operatorem.
9. **DVB-C** – (Digital Video Broadcasting – Cable) standard systemu telewizji cyfrowej DVB przeznaczony do stosowania w sieciach kablowych.
10. **Internet** - ogólnosiwiatowa sieć komputerowa, określana również jako sieć sieci, oparta na adresach IP i standardach transmisji.
11. **IP** lub **Adres IP** – numer nadawany interfejsowi sieciowemu, grupie interfejsów, bądź całej sieci komputerowej opartej na protokole IP, służący identyfikacji elementów w obrębie sieci oraz poza nią (tzw. adres publiczny).
12. **IPTV** – standard telewizji cyfrowej, umożliwiający przesyłanie sygnału telewizyjnego w sieciach szerokopasmowych opartych na protokole [IP](#), dostarczany na zasobach Dostawcy, z wykorzystaniem sieci teleinformatycznej
13. **Gniazdo Abonenckie** – fizyczne zakończenie Sieci Dostawcy, zlokalizowane w obiekcie Abonenta, stanowiące punkt styku z siecią LAN Abonenta i zakończenie Obszaru Serwisowego Dostawcy.
14. **LAN** - lokalna sieć komputerowa (ang. LAN – Local Area Network) określająca sieć komputerową łączącą komputery Abonenta w Lokalu, która nie stanowi obszaru Usług Dostawcy.
15. **Lokal** - określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi przez Dostawcę, stanowiące mieszkanie budynku wielorodzinnego, jednorodzinny dom wolnostojący, lokal lub budynek prawnie użytkowany przez osobę fizyczną lub prawną.
16. **MAN** – miejska sieć (ang. Metropolitan Area Network) określająca dużą sieć komputerową, której zasięg obejmuje obszar administrowany przez Dostawcę
17. **Obszar serwisowy** – zakres obsługi sieci w ramach świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Dostawcę
18. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, liczony od pierwszego do ostatniego dnia kalendarzowego, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług,
19. **OLT** – jednostka centralna (ang. Optical Line Terminal) w sieci PON zarządzająca urządzeniami ONT.
20. **ONT** lub **ONU** – światłowodowy terminal Abonencki (ang. Optical Network Terminal), który stanowi urządzenie końcowe w sieci PON.
21. **Opłata abonamentowa** (Abonament) – cykliczna opłata określona w Umowie, płatna z góry za dany Okres rozliczeniowy.
22. **Operator** – Dostawca Usług telekomunikacyjnych - HLG Sp. z o.o.
23. **Operator Lokalny** - operator świadczący na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne, w tym również Operator.
24. **Operator Międzystrefowy** – partner Operatora realizujący Usługi Telefoniczne pomiędzy strefami numeracyjnymi na obszarze Polski.
25. **Planowane prace** – działania służb technicznych Dostawcy, niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi, poprawy funkcjonalności Usługi lub jej rozbudowy.
26. **PON** – pasywna sieć światłowodowa (ang. Passive Optical Network), która stanowi jeden z elementów Sieci Dostawcy w obszarze MAN, która pomiędzy OLT i ONT nie wymaga elementów zasilania elektrycznego.
27. **Prawo telekomunikacyjne** – Ustawa z dnia 16 lipca 2004r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.)

28. **Promocja** – czasowa specjalna oferta, przygotowana na odrębnych warunkach w stosunku do aktualnej oferty.
29. **Przyłącze** - część toru telekomunikacyjnego umożliwiający korzystanie w obiekcie budowlanym z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, zlokalizowana pomiędzy Gniazdem Abonenckim a punktem dystrybucyjnym Dostawcy.
30. **Regulamin** – niniejsze zestawienie warunków świadczenia Usług i wzajemnych relacji Abonent – Dostawca.
31. **Restart** – ponowne uruchomienie urządzenia (w przypadku Urządzeń końcowych uzyskane przez chwilowe odłączenie od zasilania elektrycznego).
32. **Router** – Abonencki Urządzenie końcowe stanowiące węzeł telekomunikacyjny, łączący sieci MAN i LAN.
33. **Sieć Dostawcy** – obiekt techniczny, stanowiący zbiór urządzeń telekomunikacyjnych połączonych ze sobą kanałami komunikacyjnymi dla zapewnienia Usług świadczonych przez Dostawcę.
34. **Siła wyższa** – nieprzewidziane wydarzenie lub zdarzenie spowodowane czynnikami zewnętrznymi o charakterze nadzwyczajnym, którego Dostawca lub Abonent nie mogli przewidzieć i nie mogli jemu zapobiec, które wystąpiły niezależnie od woli Dostawcy lub Abonenta.
35. **STB** – telewizyjny odbiornik cyfrowy (Set Top Box) umożliwiający korzystanie z usług w technologii IPTV
36. **Switch** – (przełącznik, koncentrator) urządzenie służące do łączenia elementów Sieci Dostawcy w obszarze MAN.
37. **Świadczenie usług telekomunikacyjnych** – wykonanie Usług w ramach własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego Operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek Usługę telekomunikacyjną wykonywaną przez innego Dostawcę Usług.
38. **Tytuł prawny** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, spółdzielcze prawo własnościowe, prawo do lokalu mieszkalnego lub użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
39. **UKE** – Urząd Komunikacji Elektronicznej
40. **Umowa** – umowa zawarta w formie pisemnej określająca warunki świadczenia Usługi telekomunikacyjnej przez Dostawcę na rzecz Abonenta.
41. **Urządzenie końcowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do współpracy z siecią Dostawcy, które stanowi zakończenie strefy Sieci zarządzanej przez Dostawcę (Router, ONT, ONU).
42. **Usługa Telefoniczna** – usługa telekomunikacyjna mająca na celu inicjowanie i odbieranie połączeń krajowych i międzynarodowych oraz uzyskania dostępu do służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, za pomocą numeru lub numerów ustalonych w krajowym i międzynarodowym planie numeracji telefonicznej.
43. **Usługa telekomunikacyjna** – Usługa świadczona przez Dostawcę, określona w Umowie (zwana także Usługą)
44. **Użytkownik** – podmiot korzystający z Usług lub żądający świadczenia takiej Usługi.
45. **WBOK** – Wirtualne Biuro Obsługi Klienta – elektroniczny system obsługi Abonentów dostępny wyłącznie poprzez Sieć Dostawcy. Wejście do systemu poprzez stronę internetową Dostawcy, pod adresem www.hlg.com.pl. Aby uzyskać dostęp należy użyć Nr ID i hasła zapisanego w Umowie.
46. **Zestaw instalacyjny** = urządzenie telekomunikacyjne zlokalizowane u Odbiorcy na potrzeby świadczenia Usług.

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów i Użytkowników przez Dostawcę usług.
2. Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez Dostawcę na podstawie posiadanych uprawnień do działalności w dziedzinie telekomunikacji oraz zgodnie z zawartą Umową, Regulaminem, a także przepisami prawa.
3. Abonent może, po podpisaniu Umowy, a przed dniem rozpoczęcia świadczenia Usług, zrezygnować z Usług świadczonych przez Dostawcę, z zastrzeżeniem, że ponosi w tym wypadku wszelkie udokumentowane koszty poniesione przez Dostawcę usług z tytułu przygotowaniu Usługi do włączenia
4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Dostawcy usług o zmianie swoich danych, zawartych w Umowie, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta w/w obowiązku wszelka korespondencja kierowana przez Dostawcę do Abonenta będzie pod ostatni znany adres oraz uznana za skutecznie dostarczoną ze wszystkimi tego konsekwencjami.

Rozdział II – Usługi

RODZAJ I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. HLG Sp. z o.o. świadczy Usługi, o ile istnieją ku temu warunki techniczne, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Abonent zobowiązany jest do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku oraz korzystania z Usługi

- zgodnie z jej przeznaczeniem.
2. Na podstawie niniejszego Regulaminu Dostawca usług świadczy następujące usługi telekomunikacyjne:
 - a) usługi głosowe telefonii stacjonarnej,
 - b) usługi dostępu do Internetu,
 - c) usługi dzierżawy łączy,
 - d) usługi transmisji danych,
 - e) usługi telewizji cyfrowej IPTV i DVB-C,
 - f) usługi streamingu wideo,
 - g) inne usługi jeżeli Umowa tak stanowi,
 3. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Dostawca usług podejmuje działania przewidziane w Prawie telekomunikacyjnym m.in.:
 - podejmuje środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające integralność 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,
 - poinformuje 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,
 - poinformuje 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 oraz innych działaniach podjętych przez Dostawcę usług,
 - podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług lub przerywa lub ogranicza świadczenie Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług,
 - publikuje informacje dotyczące bezpieczeństwa i integralności sieci i Usług na stronach internetowych w zakresie przewidzianym w Prawie telekomunikacyjnym lub umieszcza stosowne odnośniki do miejsca na stronie internetowej UKE.
 4. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w pkt 3. Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków.
 5. W razie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie danej Usługi może nastąpić obniżenie jakości Usługi lub Awaria. W przypadku zaistnienia innego ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usługi i aplikacji Dostawca usług informuje o nim w Umowie, a ponadto ograniczenie wynikać może z działań, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług.
 6. Dostawca usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na adres korespondencyjny

WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG

1. Usługi telekomunikacyjne określone w Regulaminie świadczone są przez Dostawcę usług na warunkach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie oraz cennikach Dostawcy usług.
2. Rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci następuje w terminie określonym w Umowie, nie później niż 6 miesięcy od dnia złożenia przez Użytkownika końcowego wniosku, o zawarcie Umowy.
3. Abonent jest obowiązany udostępnić Dostawcy usług lub upoważnionemu podmiotowi działającemu w imieniu i na zlecenie Dostawcy usług nieruchomości lub lokale w celu przyłączenia w uzgodnionym terminie zakończenia sieci.
4. Abonent jest obowiązany umożliwić Dostawcy usług lub upoważnionemu podmiotowi działającemu w imieniu i na zlecenie Dostawcy usług sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego lokalu lub nieruchomości, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usług lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie nastąpi w terminie odpowiednio wcześniej uzgodnionym z Abonentem.
5. Urządzenie końcowe stanowiące zakończenie łącza powinno posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymogami dla urządzeń”, o których mowa w art. 153 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
6. Przydzielenie Abonentowi numeru zakończenia sieci lub nadanie znaku identyfikującego Abonenta należy do Dostawcy usług.
7. Abonent jest zobowiązany do korzystania z urządzeń końcowych w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej.
8. Abonent jest zobowiązany do umożliwienia Dostawcy usług sprawdzenia poprawności działania urządzenia końcowego stanowiącego zakończenie sieci, jak również posiadania przez wykorzystywane urządzenia odpowiedniego

- znaku lub dokumentu (jeżeli urządzenie nie stanowi własności Dostawcy usług), o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usług, rozpatrzenia reklamacji lub sprawdzenia poprawności działania sieci telekomunikacyjnej. Sprawdzenie nastąpi w terminie odpowiednio wcześniej uzgodnionym z Abonentem.
9. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę usług, iż urządzenie końcowe (nie będące własnością Dostawcy) nie spełnia wymogów, o których mowa w pkt 5, albo posiada usterkę, wadę lub właściwość, która ma negatywny wpływ na działanie urządzeń Dostawcy usług może (według własnego uznania) podjąć działania, zgodne z Regulaminem.
 10. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w zakończeniach sieci i urządzeniach końcowych, będących własnością Dostawcy usług, a zainstalowanych u Abonenta, dokonuje wyłącznie Dostawca usług lub upoważniony podmiot działający na zlecenie Dostawcy usług. Za prawidłowe działanie urządzeń końcowych nie będących własnością Dostawcy, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.
 11. Uszkodzenia sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń będących własnością Dostawcy usług, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są na jego koszt.
 12. Usługi, z których korzysta Abonent, nie mogą być bez zgody Dostawcy, udostępnione przez niego osobom trzecim w jakimkolwiek celu, w tym naruszającym przepisy prawa lub w celach zarobkowych, chyba że postanowienia Umowy stanowią inaczej.

KABLOWA TELEWIZJA CYFROWA

1. Dostawca świadczy Abonentowi Usługę dostępu do Kablowej Telewizji Cyfrowej na zasadach i o parametrach zapisanych w stosownej.
2. Usługa Kablowej Telewizji Cyfrowej odbywa się na zasadach reemisji kanałów telewizyjnych dostawców treści w oparciu o zamkniętą infrastrukturę Dostawcy, w technologii DVB-C, IPTV lub innej dedykowanej do Usług.
3. Parametry Usługi określone są na indywidualne Gniazdo Abonenckie, do którego bezpośrednio lub poprzez dekodery/STB podłączony jest odbiornik Abonenta, który jest wymagany do odbioru Usług.
4. Dostawca ma prawo oferować więcej niż jeden zestaw kanałów, tworząc programy pakietowe.
5. Zestawienie kanałów w danym pakiecie, w trakcie trwania umowy, bez konieczności zmiany jej treści, może ulec zmianie, z zachowaniem zasad:
 - minimalnej ilości kanałów w pakiecie
 - utrzymania treści programowej
 - utrzymania jakości reemisji
6. Dostawca zastrzega sobie ostateczną decyzję o zestawieniach kanałów, a także pakietach Usług.
7. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treści i jakość publikacji w reemitowanych kanałach.
8. Niektóre zdarzenia serwisowe wymagają uaktualnienia parametrów w odbiorniku Abonenta, które Abonent wykonuje w ustawieniach odbiornika we własnym zakresie. Informacja o konieczności wykonania aktualizacji publikowana jest na witrynie internetowej Dostawcy.
9. Brak dostępu do części Usług, przez brak aktualizacji ze strony Abonenta, nie jest Awarią i nie stanowi podstawy do uznania Reklamacji.

USŁUGI SERWISOWE

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca usług zapewnia Abonentowi:
 1. wykonanie instalacji zakończenia sieci i jego uruchomienie,
 2. po zgłoszeniu zapotrzebowania przez Abonenta, techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych opisanych w niniejszym Regulaminie i Umowie, obejmującą w szczególności:
 - a) eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza, usuwanie awarii,
 - b) sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta,
 - c) bezpłatną, w godzinach pracy biura Dostawcy, możliwość telefonicznej obsługi Użytkowników końcowych, a w tym:
 - obsługę Użytkowników końcowych przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w zakresie składania zleceń i realizacji usług telekomunikacyjnych w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i Cennikami Dostawcy, z wyłączeniem Usług i zleceń, które wymagają zawarcia odrębnej Umowy w formie pisemnej oraz rezygnacji z usługi i rozwiązania Umowy, które wymaga złożenia oświadczenia na piśmie,
 - uzyskiwanie informacji o usługach oraz informacji o cenach usług i ofertach promocyjnych,
 - pomoc techniczną i zgłaszanie usterek i awarii,
2. W celu zabezpieczenia interesów Użytkowników końcowych, Dostawca zastrzega sobie prawo do nagrywania treści rozmów wykonywanych do Dostawcy usług w ramach obsługi serwisowej, dotyczących składanych zamówień, zleceń lub innych oświadczeń woli lub wiedzy związanych z Umową. Nagrywanie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia i treści zlecenia lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.

3. Usługi serwisowe świadczy Dostawca usług, z którym Abonent może się skontaktować za pośrednictwem biura obsługi klienta pod numerem telefonicznym wskazanym w Umowie.
4. Za usługi nie związane i wykraczające poza Usługi telekomunikacyjne zawarte w Umowie, Dostawca pobiera opłaty zgodne z Cennikiem Dostawcy.

Rozdział III – Umowa

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Korzystanie przez Abonenta z usług telekomunikacyjnych w sieci Dostawcy usług wymaga Umowy w formie pisemnej zawartej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług.
2. Umowa może być zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony.
3. Abonent zobowiązany jest do okazania następujących dokumentów przy zawarciu Umowy lub przy złożeniu wniosku o zawarcie Umowy przez osoby fizyczne:
 - dokument potwierdzający tożsamość – Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykonania kserokopii przedłożonego dokumentu za zgodą Abonenta,
 - tytuł prawny do lokalu, w którym ma być zainstalowane zakończenie sieci lub oświadczenie Abonenta o prawie dysponowania lokalem. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykonania kserokopii przedłożonego dokumentu za zgodą Abonenta.
4. Abonent zobowiązany jest do okazania następujących dokumentów przy zawarciu Umowy lub przy złożeniu wniosku o zawarcie Umowy przez podmioty inne niż osoby fizyczne:
 - aktualny (nie starszy niż 3 miesiące) odpis z właściwego, prawem przewidzianego rejestru lub ewidencji
 - dokument stwierdzający nadanie numerów: NIP, REGON
 - w przypadku spółki cywilnej – umowa spółki. - Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykonania kserokopii przedłożonego dokumentu,
 - tytuł prawny do lokalu, w którym ma być zainstalowane zakończenie sieci lub oświadczenie Abonenta o prawie dysponowania lokalem. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wykonania kserokopii przedłożonego dokumentu za zgodą Abonenta.
5. W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
6. Abonent może zawrzeć Umowę oraz dokonywać czynności dotyczących wykonania Umowy osobiście bądź przez pełnomocnika upoważnionego na piśmie.
7. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć pełnomocnicy tych osób, albo osoby upoważnione do ich reprezentowania, zgodnie z właściwym rejestrem.
8. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec przedstawiciela Dostawcy usług oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
9. Umowa może być zawarta w lokalu Dostawcy usług lub poza nim.
10. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem Dostawcy usług, Dostawca usług informuje Konsumenta o przysługującym mu prawie odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres wskazany w przekazanym Abonentowi wzorze oświadczenia o odstąpieniu.
11. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy w terminie 10 dni, po wykonaniu przyłącza przez Dostawcę, Odbiorca pokrywa koszty wykonania przyłącza, zgodnie z przedstawioną wyceną.
12. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy usług wynikającego z Umowy,
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530).
12. Dostawca usług niezwłocznie zawiadamia Abonenta o negatywnej ocenie, jeżeli negatywna ocena wynika z informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530), Dostawca usług może odmówić wnioskodawcy zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, tj.:
 - wyłącznie na czas określony – nie dłuższy niż 12 miesięcy
 - żądając wniesienia przez Abonenta kaucji w wysokości 6-krotnych miesięcznych należności wynikających z Umowy. Kwota kaucji nie podlega oprocentowaniu; kwota kaucji ulega zwrotowi niezwłocznie po upływie terminu płatności za ostatni okres rozliczeniowy po uprzednim potrąceniu z kaucji wszystkich wymaganych wierzytelności, po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy. Zapłata kaucji dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego

Dostawcy usług wskazanego na rachunku lub fakturze. Dostawca usług ma prawo potrącić z kwoty kaucji wszelkie, wynikające z Umowy przewidującej obowiązek ustanowienia przez Abonenta kaucji, nieuregulowane, a wymagane płatności wraz z wszelkimi należnościami ubocznymi, jak np. odsetki.

- Dostawca może dokonać potrącenia wymagalnych wierzytelności z kaucji po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zapłaty Abonenta informując go o tym fakcie i wzywając do uzupełnienia kaucji w terminie 7 dni od daty wezwania do kwoty wskazanej w punkcie powyżej wyżej. Nieuzupełnienie kaucji skutkować może zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia Usług.

PRZEDŁUŻENIE UMOWY

1. Warunki przedłużenia Umowy zawarte są w Umowie.

OGRANICZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Dostawca usług może ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych, jeżeli Abonent zalega z płatnościami za usługi telekomunikacyjne za co najmniej jeden okres rozliczeniowy, uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych.
2. Zawieszając świadczenie usług telekomunikacyjnych Dostawca usług wzywa Abonenta, pod rygorem rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia, do zaprzestania naruszeń lub działań będących przyczyną zawieszenia. Za okres ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych Dostawca usług pobiera od Abonentów opłatę określoną w Cenniku.
3. Abonentowi, któremu Dostawca usług ograniczył lub zawiesił świadczenie usług telekomunikacyjnych z przyczyn wskazanych w powyżej, Usługi będą świadczone po uregulowaniu należnych Dostawcy usług opłat wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie lub po zastosowaniu się przez Abonenta do wezwania do zaprzestania naruszeń. Z tytułu ponownego rozpoczęcia świadczenia Usług, niewynikającego z zalegania przez Abonenta z płatnościami, Dostawca usług pobiera od Abonentów opłatę według obowiązujących Cenników.
4. W przypadku sporu, co do wysokości należności zawieszenie świadczenia usług nie może nastąpić do czasu rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem zapłaty należności bieżących.
5. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę usług, że z należącego do Abonenta urządzenia końcowego generowane są połączenia, których natężenie może spowodować zagrożenie regulowania płatności za usługi, Dostawca usług może telefonicznie powiadomić o tym fakcie Abonenta. W przypadku otrzymania od Abonenta potwierdzenia, że powyższe połączenia odbywają się bez jego wiedzy i zgody lub gdy powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, Dostawca usług ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie usług. Dostawca usług zniesie powyższe ograniczenie lub przywróci świadczenie usług niezwłocznie po uzyskaniu od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia, o których mowa są generowane za jego zgodą.
6. Na żądanie Abonenta Dostawca usług zawieszka świadczenie usług telekomunikacyjnych, na które została zawarta umowa na czas nieoznaczony, na czas nie dłuższy niż 12 okresów rozliczeniowych.
7. Zawieszenie polega na czasowym odłączeniu przez Dostawcę usług zakończenia sieci Abonenta od sieci telekomunikacyjnej. Za okres zawieszenia Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cennikach.

ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Umowa może być rozwiązana przez strony Umowy w każdym momencie, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, liczonego od pierwszego dnia pełnego okresu rozliczeniowego.
2. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Za dzień Wypowiedzenia Umowy przyjmuje się datę wpłynięcia pisemnego wypowiedzenia.
4. Abonent, który zawarł Umowę na czas określony w przypadku rozwiązania Umowy przed terminem wyznaczonym Umową, zostanie obciążony kosztami związanymi z rozwiązaniem Umowy zawartej na czas określony w wysokości określonej w Umowie.
5. Umowa zostaje rozwiązana przez Dostawcę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku:
 - nieuregulowania przez Abonenta opłat za korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę w terminie 60 dni,
 - prób nielegalnego wejścia przez Abonenta do zasobów danych będących w posiadaniu innych użytkowników sieci,
 - publikacji: materiałów wzywających do nienawiści rasowe, religijnej, etnicznej, propagującej przemoc, materiałów pornograficznych dostępnych dla osób niepełnoletnich, materiałów objętych ochroną z tytułu prawa, materiałów powodujących utratę lub nielegalne wejście w posiadanie danych (hacking, cracking, wirusy komputerowe),

- udostępniania przez Abonenta innym osobom lub podmiotom Usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę poza Lokal, na jaki została zawarta Umowa, bez wiedzy i pisemnej zgody Dostawcy,
 - jawnego i celowego działania na szkodę Dostawcy lub innych użytkowników sieci Dostawcy
6. Odbiorcy przysługuje prawo do odwołania się od decyzji Dostawcy.
 7. Odwołanie wymaga formy pisemnej i musi być wniesione w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.

Rozdział IV – Rozliczenia

OPŁATY

1. Jeżeli nie regulują tego zapisy Umowy, to ceny usług telekomunikacyjnych określone są w aktualnych Cennikach Dostawcy usług.
2. Cenniki oraz informacje dotyczące kosztów usług serwisowych udostępniane są na stronie internetowej Dostawcy, pod adresem www.hlg.com.pl
3. Dostawca usług zastrzega sobie możliwość organizowania Promocji świadczonych usług. Promocje mogą być organizowane na podstawie odrębnych warunków – Promocji.
4. Należność za usługi świadczone na podstawie Umowy jest płatna miesięcznie na podstawie faktur VAT wystawionych przez Dostawcę usług z terminem płatności określonym na fakturze, licząc od daty wystawienia faktury, na wskazany na fakturze numer rachunku bankowego Dostawcy usług.
5. Niedotrzymanie terminu płatności uprawnia Dostawcę, poza innymi uprawnieniami wynikającymi z Umowy, do naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w płatnościach i płatnych na podstawie noty odsetkowej wystawionej przez Dostawcę usług.
6. Faktura wystawiana jest automatycznie, drukowana lub udostępniana w postaci elektronicznej, w zależności od zawartych w Umowie warunków.
7. Faktury w postaci elektronicznej udostępnione i archiwizowane są w WBOK.
8. W razie nieotrzymania faktury w terminie wskazanym w umowie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Dostawcę usług.
9. Abonent obowiązany jest do terminowego uiszczania opłat zgodnie z zawartymi w Umowie zapisami, w szczególności:
 - opłaty jednorazowej, za wykonanie przyłącza zakończenia sieci Dostawcy usług,
 - opłaty jednorazowej, za uruchomienie i/lub aktywację usług
 - opłaty abonamentowej - płatnej z góry za dany okres rozliczeniowy,
 - opłat za wszystkie inne usługi zrealizowane z jego zakończenia sieci,
 - innych opłat przewidzianych w Umowie, Cenniku, Warunkach Promocji, Regulaminie.
5. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania wpłaty na rachunku bankowym Dostawcy usług.
6. Wszelkie płatności Abonenta na rzecz Dostawcy usług dokonywane są w sposób bezgotówkowy przelewem na rachunek bankowy Dostawcy usług. Wszelkie płatności Dostawcy usług (np. zwrot opłaty, zapłata kary umownej) na rzecz Abonenta dokonywane są w sposób bezgotówkowy - przelewem na jego rachunek bankowy, o ile nie zostaną rozliczone z płatnościami Abonenta w przypadkach określonych w Regulaminie lub Umowie.

ZMIANY REGULAMINU I CENNIKA

Tryb i warunki dokonywania zmian Regulaminu i Cennika zawarte są w Umowie.

Rozdział V – Odpowiedzialność

TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Dostawca zapewni przestrzeganie „tajemnicy telekomunikacyjnej” w zakresie przewidzianym odpowiednimi postanowieniami Prawa telekomunikacyjnego.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty poziom jakości świadczonych Usług, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych, w przypadku gdy Abonent nie spełnia obowiązków nałożonych na Abonenta, w celu zapewnienia właściwej jakości usług, w szczególności, jeżeli:

- urządzenie końcowe przyłączone do zakończenia sieci (nie stanowiące własności Dostawcy usług) nie posiada odpowiedniego znaku lub dokumentu, jest niesprawne, ma niewystarczające parametry lub niewłaściwie skonfigurowane,
 - Abonent dokonał nieprawidłowej instalacji urządzenia końcowego i oprogramowania,
 - Abonent uniemożliwia Dostawcy usług sprawdzenie poprawności działania urządzenia końcowego stanowiącego zakończenie sieci,
 - urządzenie końcowe (nie stanowiące własności Dostawcy Usług) działa nieprawidłowo.
3. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane Usługi z jego zakończenia sieci, niezależnie od tego, kto zlecał usługę lub z niej korzystał.
 4. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy pełny dzień opóźnienia, zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę, której świadczenia Dostawca nie rozpoczął w terminie.
 5. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej co najmniej 12 godzin, za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy, Abonent może żądać kary umownej w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za Usługę, której dotyczy przerwa, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, a w przypadku gdy Abonent korzysta z Usługi krócej niż 3 miesiące w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej z tego okresu. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli przyczyna przerwy w świadczeniu Usługi leży po stronie Abonenta.
 6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
 7. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Regulaminie dla Postępowania Reklamacyjnego.
 8. W przypadku uznania przez Dostawcę usług odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy za uzasadnione, należna Abonentowi kwota odszkodowania, o którym mowa w pkt 4 i 5 powyżej, zaliczana jest według wyboru Abonenta na poczet przyszłych należności lub na rachunek bankowy Abonenta w terminie 21 dni od wskazania numeru rachunku.

WYKONYWANIE POMIARÓW JAKOŚCI USŁUG

1. Parametry Usług zawarte są w Umowie i/lub załącznikach do Umowy
2. Jeżeli Umowa nie reguluje inaczej, podane parametry stanowią wartość maksymalną.
3. Dostawca usług deklaruje utrzymanie parametrów usług zawartych w Umowie, a w szczególności prędkości transferów, w obszarze obsługiwanych zasobów.
4. Pomiary jakości należy wykonywać wyłącznie w oparciu o wiarygodne narzędzia, dedykowane do danej usługi, które posiadają stosowne certyfikaty.
5. Pomiary należy wykonywać z zachowaniem zasad umożliwiających rzetelne przeprowadzenie testów:
 - interfejs musi spełniać badane parametry
 - sprzęt testowy musi posiadać moc obliczeniową, umożliwiającą dokonanie pomiaru
 - pomiar musi być wykonany wyłącznie w oparciu o interfejs dający wiarygodne wyniki – połączenie kablowe
6. Do pomiarów szybkości połączenia z Internetem dedykowany jest serwer laboratorium Ookla – host Nowa Deba
7. W przypadku wyników, które znacząco odbiegają od deklarowanych przez Dostawcę parametrów, należy zapisać podstawowe dane pomiaru:
 - wyniki pomiaru
 - dokładny czas pomiaru
 - narzędzie pomiaru, wraz z jego parametrami
8. W przypadku wezwania Serwisu, który stwierdzi poprawność zachowania parametrów, Abonent jest obciążony opłatą za podstawowe wezwanie Serwisu, w kwocie określonej w Cenniku Usług.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent może wnieść reklamację zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291), w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi albo niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
2. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi powinna zawierać:
 - imię i nazwisko lub nazwę oraz adres Abonenta,
 - przedmiot reklamacji oraz okres jakiego dotyczy reklamacja, a także przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - numer urządzenia końcowego Abonenta lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.

3. Reklamacja powinna ponadto zawierać:
 - zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie, jeśli Abonent o nie występuje, oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu rozpoczęcia, świadczenia usług, określonego w Umowie zawartej z Abonentem,
4. Reklamacje mogą być zgłaszane przez Abonenta pisemnie na adres wskazany w Umowie, ustnie do protokołu sporządzanego przez jednostkę organizacyjną Dostawcy usług przyjmującą reklamację, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość (e-mail, fax, formularz zgłoszenia reklamacji na stronie internetowej Dostawcy).
5. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi albo od dnia w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
6. Reklamację wniesioną po terminie pozostawia się bez rozpoznania, informując o tym Abonenta.
7. Dostawca jest obowiązany do pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej wniesienia oraz udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
9. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
10. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne, według dyspozycji Abonenta, zwracane są przelewem na rachunek bankowy albo zaliczane na poczet przyszłych należności za Usługi.
11. W przypadku, gdy Dostawca usług posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze.
12. Oświadczenie Dostawcy usług o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
13. Zakwestionowanie przez Abonenta faktury w zakresie wysokości należności uprawnia Abonenta do wstrzymania zapłaty tylko i wyłącznie w części będącej przedmiotem zakwestionowania. Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty bezspornej w terminie płatności określonym na fakturze.
14. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym.
15. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 14 uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

Rozdział 6 – Postanowienia końcowe

ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Wszelkie spory powstałe z związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, mogą być poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.
2. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług może być również zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
3. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Regulaminu stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeksu cywilnego oraz Prawo telekomunikacyjne.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 11 maja 2013 roku.
5. Regulamin ma zastosowanie jedynie wobec Abonentów, którzy zawarli Umowę od chwili jego wejścia w życie.