

REGULAMIN

Pobierz nasz regulamin (PDF)

Niniejszy dokument określa warunki, na których Europasat Sp.z o.o., numer KRS: 0000576585, NIP: 5213706962, z siedzibą przy ul. Orzyckiej 6/1b, 02-695 Warszawa, Polska, świadczy Usługi i zapewnia Sprzęt Klientom będącym przedsiębiorcami lub konsumentami.

Więcej informacji można znaleźć kontaktując się z nami [tutaj](#) lub pod numerem telefonu 22 307 67 64

1. STOSUNEK UMOWNY

Stosunek umowny pomiędzy Bigblu i Klientem regulują następujące dokumenty:

- - a. Zamówienie złożone przez Klienta oraz nasze potwierdzenie Zamówienia przesłane w wiadomości email,
 - b. Umowa Telekomunikacyjna
 - c. niniejszy Regulamin wraz z następującymi dokumentami
- Definicje
- Regulamin Instalacji
- Procedura Składania Reklamacji
- Opłaty
- Parametry Jakości Szerokopasmowych Usług Satelitarnych

Niniejszy Regulamin wraz z powyższymi dokumentami stanowi łącznie standardowe warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego. Są one opublikowane na naszej Stronie Internetowej oraz przekazujemy je bezpłatnie Klientowi na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy Telekomunikacyjnej. Regulamin może również zostać przekazany na wniosek Klienta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,

pocztą elektroniczną na adres email wskazany przez Klienta lub za pośrednictwem podobnej metody porozumiewania się na odległość.

Niektóre wyrazy i wyrażenia pisane wielką literą w niniejszym Regulaminie mają określone znaczenie wskazane w dokumencie zatytułowanym „Definicje”, który jest dostępny [tutaj](#).

2. ZAWARCIE UMOWY TELEKOMUNIKACYJNEJ

1.
 - a. Klient może złożyć Zamówienie dotyczące Usług telefonicznie. Złożone Zamówienie stanowi zaproszenie do złożenia przez nas oferty dotyczącej świadczenia Usług.
 - b. Po otrzymaniu przez nas Zamówienia wysyłamy Klientowi wiadomość email z potwierdzeniem odbioru Zamówienia. Następnie wysyłamy Klientowi Umowę Telekomunikacyjną wraz z Regulaminem oraz z niezbędnym Sprzętem. Sprzęt zostanie przekazany Klientowi po zawarciu Umowy Telekomunikacyjnej.
 - c. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta pomiędzy Klientem i nami w formie pisemnej z chwilą podpisania przez Klienta Umowy Telekomunikacyjnej i odesłania jej do nas. Nie istnieją inne sposoby zawarcia Umowy Telekomunikacyjnej.
 - d. W sytuacji gdy Klient jest osobą fizyczną, kurier zobowiązany jest sprawdzić dokument tożsamości Klienta przed zawarciem Umowy Telekomunikacyjnej. Kurier powinien sprawdzić, czy dane podane wcześniej przez Klienta są zgodne z danymi zawartymi w jego dokumencie tożsamości.
 - e. Umowa Telekomunikacyjna określa w szczególności:
 1. strony umowy, w tym nasz adres i siedzibę
 2. usługi świadczone na rzecz Klienta, wraz ze wszystkimi elementami, na które składa się opłata abonamentowa;
 3. czas oczekiwania na przyłączenie do sieci lub datę rozpoczęcia świadczenia usług;
 4. Minimalny Okres Umowy;
 5. pakiet taryfowy, który został wybrany przez Klienta;

6. procedurę i warunki zmiany umowy oraz warunki przedłużenia i rozwiązania umowy;
 7. wyraźne oświadczenie Klienta zawierające wniosek, aby świadczenie Usług rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, które zostało wskazane w punkcie 11.
- f. W przypadku gdy podejmiemy taką decyzję, możemy przeprowadzić badanie wiarygodności kredytowej Klienta oraz możemy ujawnić informacje dotyczące historii płatności Klienta biurom informacji kredytowej (z zastrzeżeniem stosownych przepisów prawa regulujących działalność biur informacji kredytowej, badania wiarygodności kredytowej i ujawnianie historii płatności). Przeprowadzenie badania wiarygodności kredytowej w celu umożliwienia zawarcia przez nas Umowy Telekomunikacyjnej z Klientem odbywa się w trakcie rozmowy telefonicznej podczas, której Klient składa Zamówienie. Przed przeprowadzeniem badania wiarygodności kredytowej Klient jest o tym wyraźnie informowany i, w przypadku Klienta będącego konsumentem, musi wyrazić na jej przeprowadzenie jednoznaczną zgodę. Jeżeli, po przeprowadzeniu badania wiarygodności kredytowej, zamierzamy zawrzeć z Klientem Umowę Telekomunikacyjną, poinformujemy o tym Klienta.
- g. Możemy według swojego uznania odmówić zrealizowania całości lub części Zamówienia. W takiej sytuacji zobowiązani jesteśmy do przedstawienia Klientowi przyczyny takiej odmowy.
- h. Zarówno w wiadomości email wysyłanej przez nas po przyjęciu Zamówienia, jak i w Umowie Telekomunikacyjnej, określony jest Minimalny Okres Umowy. W przypadku Umowy Telekomunikacyjnej zawartej z Klientem, który jest konsumentem w rozumieniu polskiego prawa cywilnego, Minimalny Okres Umowy nie przekracza 24 miesięcy.
- i. Umowa Telekomunikacyjna będzie obowiązywać przez Minimalny Okres Umowy oraz przez okres późniejszy, chyba że zostanie rozwiązana przez Klienta lub przez

Bigblu zgodnie z punktem 10 lub innymi postanowieniami wskazanymi w Regulaminie.

3. ŚWIADCZENIE USŁUG

1.
 - a. Bigblu będzie świadczyć Usługi oraz udostępni Klientowi Sprzęt zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz Umowy Telekomunikacyjnej.
 - b. Bigblu zapewnia Klientowi nieodpłatne wsparcie telefoniczne i e-mailowe związane z diagnostyką prowadzoną na odległość.
 - c. Bigblu zapewnia również, z zastrzeżeniem szczegółowo określonych Opłat, (i) montaż i instalację Sprzętu, jego konfigurację, konserwację; (ii) kontrolę lub wymianę Sprzętu, diagnostykę na miejscu, pomoc techniczną na zgłoszenie Klienta. Informacje dotyczące Należności z tytułu aktywacji i Instalacji są wskazane w dokumencie Opłaty dostępnym na naszej stronie internetowej.
 - d. W przypadku wystąpienia awarii, Klient powinien powiadomić nas o tym fakcie w możliwie najkrótszym terminie.
 - e. Klient ponosi odpowiedzialność w przypadku gdy Sprzęt Klienta jest niekompatybilny z Usługami lub Sprzętem Klient jest odpowiedzialny za to, aby Sprzęt Klienta był odpowiednio konserwowany i sprawny oraz kompatybilny z Usługami i Sprzętem.
 - f. Klient zobowiązany jest zawiadomić nas o przeprowadzce lub zmianie adresu. W przypadku zmiany adresu, pod którym Usługi są świadczone, będziemy dążyć, jednak nie jesteśmy zobowiązani, do świadczenia Usług na rzecz Klienta pod nowym adresem. Klient zobowiązany jest zawiadomić nas z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni na piśmie o zamiarze przeniesienia Usług pod nowy adres. W przypadku gdy świadczenie Usług pod nowym adresem będzie możliwe, podejmiemy odpowiednie działania w celu przeniesienia Sprzętu. Klient zobowiązany jest do zapłaty odpowiednich opłat z tytułu odinstalowania i ponownej instalacji Sprzętu. W przypadku przeniesienia

terminala do szerokopasmowej łączności satelitarnej z jednego kraju do innego, stawka VAT należnego od miesięcznych Należności może się różnić.

- g. Klient przyjmuje do wiadomości, że Dostawca Usług Satelitarnych może okresowo ograniczać oprogramowanie, które wywiera negatywny wpływ na jego sieć satelitarną. Obejmują one między innymi oprogramowanie do użytku nieprofesjonalnego, w szczególności aplikacje typu peer to peer oraz każdy inny protokół, który może powodować szkodliwe skutki dla ogólnej jakości Usług. Informacje na temat korzystania z sieci i polityki ruchu sieciowego można znaleźć w dokumencie Parametry Jakości Szerokopasmowych Usług Satelitarnych dostępnym [tutaj](#). Dokument ten dotyczy w szczególności miesięcznego limitu przesyłu danych, prędkości pobierania i wysyłania.
- h. Informujemy, że Bigblu nie wprowadził procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Wskazane procedury mogą być wprowadzone przez Dostawcę Usług Satelitarnych i mogą wpływać na jakość świadczonych Usług w sytuacji gdy Klient przekroczył swój miesięczny limit przesyłu danych priorytetowych. Więcej informacji o miesięcznym limicie danych priorytetowych znajduje się w punkcie 8.e poniżej.
- i. Ze względu na charakter komunikacji satelitarnej, niektóre aplikacje i działania nie są zalecane w ramach Szerokopasmowych Usług Satelitarnych. Klient jest odpowiedzialny za sprawdzenie, czy Usługi są odpowiednie do jego wymagań. Jeśli Szerokopasmowe Usługi Satelitarne nie będą odpowiadać Twoim oczekiwaniom, możesz skorzystać z prawa do odstąpienia od Umowy Telekomunikacyjnej jeśli jesteś do tego uprawniony zgodnie z punktem 11 poniżej. Zastrzegamy sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami wsparcia technicznego w przypadku gdy Szerokopasmowa Usługa Satelitarna działa normalnie, a awarie i problemy związane są wyłącznie ze Sprzętem Klienta lub nieprawidłowym korzystaniem z Usług przez Klienta.

- j. O ile Klient nie wybrał określonego pakietu lub oferty, która wymaga utrzymywania przez Klienta Usług na pewnym minimalnym poziomie, Klient jest uprawniony do zwiększenia lub zmniejszenia zakresu Usług przypisanych do niego poprzez złożenie pisemnego wniosku o zmianę na następujących warunkach
 - a. Klient może zmienić zakres Usług przypisanych dla niego jedynie raz w miesiącu kalendarzowym. W przypadku złożenia kilku wniosków o zmianę w tym samym miesiącu, zostanie wprowadzony w życie ostatni wniosek. Zmiana stanie się skuteczna począwszy od pierwszego dnia następnego miesiąca.
 - b. Dotychczasowi klienci nie mogą zmniejszać zakresu usług do poziomu taryf promocyjnych dla nowych klientów.
- k. Świadczenie Usług nie rozpocznie się przed przeprowadzeniem z powodzeniem Instalacji. Przeprowadzenie Instalacji nie oznacza automatycznie, że Usługa może zostać skutecznie aktywowana.
- l. Usługa jest świadczona do portu Ethernet na modemie satelitarnym. Nie zapewniamy wsparcia w zakresie ustawień sieci Klienta, ich konfiguracji lub działania, z wyjątkiem informacji zawartych w instrukcji obsługi Sprzętu.

4. KORZYSTANIE Z USŁUG

- 1.
 - a. Klient:
 - 1. akceptuje, że nasze Usługi są świadczone za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej w formie transmisji danych, które są dostarczane przez Klienta lub w formie zapewnienia dostępu do sieci telekomunikacyjnej oraz nie kontrolujemy, nie popieramy i nie cenzurujemy materiałów dostępnych w Internecie, a Klient korzysta z Usług i Internetu na własne ryzyko i z zastrzeżeniem wszelkich obowiązujących krajowych i międzynarodowych przepisów prawa i regulacji;

2. akceptuje, że informacje i usługi uzyskiwane w ramach Usług mogą nie być kompletne, prawidłowe, aktualne lub wolne od błędów oraz, że nie gwarantujemy, że informacje i usługi, jakie Klient może uzyskać w ramach Usług, będą odpowiednie dla jego celów i wymagań;
3. przyjmuje do wiadomości, że dokładna przepustowość i prędkość uzyskiwana przy połączeniu szerokopasmowym może się różnić w zależności od liczby użytkowników korzystających z sieci w danym momencie;
4. zobowiązuje się, że z chwilą gdy Umowa Telekomunikacyjna przestanie obowiązywać, zaprzestanie korzystania z Usług i niezwłocznie zwróci do nas Sprzęt (chyba że go nabył) oraz usunie lub zniszczy całość Oprogramowania przekazanego przez nas, aby umożliwić Klientowi dostęp do Usług;
5. akceptuje, że limit przesyłu danych priorytetowych, który został wskazany w Parametrach Jakości Szerokopasmowych Usług Satelitarnych oraz w Umowie Telekomunikacyjnej odnawia się w ostatnim dniu każdego miesiąca.

b. Bigblu:

- a. zobowiązuje się dążyć, o ile to możliwe w rozsądnym zakresie, do utrzymywania Usług w stanie wolnym od wszelkich wirusów, złośliwego oprogramowania i błędów;
- b. zobowiązuje się nie zachowywać kopii zapasowych wiadomości email i innych danych należących do Klienta; oraz,
- c. nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie Sprzętu Klienta w przypadku gdy zostały one spowodowane wyłącznie wskutek pobierania oprogramowania lub innych treści lub usług dostarczanych przez osoby trzecie.

Warunki korzystania z Usług i Sprzętu

- c. Klient nie może korzystać (oraz zapewni, że jego pracownicy/użytkownicy nie będą korzystać) z Usług w

celach niezgodnych z prawem oraz wykorzystywać Usług w celu obrażania innych osób lub zakłócania porządku. Obejmuje to między innymi hakowanie, przechwytywanie danych przesyłanych w sieci (ang. *network sniffing*) lub podobne techniki, jak również wysyłanie niezamówionych wiadomości marketingowych, wysyłanie innego rodzaju spamu lub korzystanie z anonimowych remailerów lub innych serwerów.

- d. Klient nie może pozwolić na utratę, kradzież lub uszkodzenie Sprzętu, ani zezwolić na powyższe innym osobom lub spowodować powyższe w inny sposób (chyba że nabył Sprzęt).
- e. Klient zobowiązany jest niezwłocznie przekazać nam wszelkie informacje niezbędne w celu prawidłowego świadczenia Usług, zaś my możemy zwrócić się o takie informacje w zakresie zgodnym z obowiązującym prawem.
- f. Klient zobowiązany jest przestrzegać wszelkich zasadnych instrukcji przekazanych przez nas w związku z Instalacją, Usługami, Sprzętem i Należnościami oraz zobowiązaniami związanymi z korzystaniem z Usług.
- g. Podczas próby korzystania z Usług Klient musi znajdować się w zasięgu urządzeń stanowiących część sieci bezprzewodowej.
- h. Klient oraz jego pracownicy/użytkownicy nie będą zezwalać na uzyskanie dostępu ani udzielać innych praw w zakresie Usług lub Sprzętu jakiegokolwiek innej osobie bez uzyskania naszej pisemnej zgody na powyższe.
- i. Klient oraz jego pracownicy/użytkownicy nie będą ingerować oraz podejmować prób ingerowania, ani zezwalać żadnej osobie trzeciej na ingerowanie lub próbę ingerowania, w Sprzęt, Oprogramowanie umożliwiające świadczenie Usług oraz jakiegokolwiek inne mienie należące do nas lub przez nas wykorzystywane bez naszej uprzedniej pisemnej zgody.
- j. Klient oraz jego pracownicy/użytkownicy nie będą prowadzić konserwacji lub naprawy oraz podejmować prób konserwacji lub naprawy, ani zezwalać żadnej osobie trzeciej na konserwację lub naprawę lub próbę

konserwacji lub naprawy, Oprogramowania lub Sprzętu bez naszej uprzedniej pisemnej zgody. Wszelkie takie działania będą skutkować utratą gwarancji dotyczącej takiego Oprogramowania lub Sprzętu, który został poddany powyższym zabiegom.

- k. Klient oraz jego pracownicy/użytkownicy nie będą korzystać z Usług w celu przesyłania świadomie lub wskutek lekkomyślnego działania jakichkolwiek materiałów zawierających wirusy komputerowe albo kod komputerowy, plik lub program mający na celu zakłócanie, uszkodzenie, zniszczenie lub ograniczenie działania jakiegokolwiek oprogramowania komputerowego, urządzeń lub sprzętu telekomunikacyjnego.
- l. W przypadku gdy Klient powiadomi nas o wyznaczonych pracownikach i uprawnionych użytkownikach, fakt ten nie zwalnia Klienta z obowiązku monitorowania wykorzystywania dostępu i zabezpieczenia haseł dostępowych.

5. SPRZĘT

a. Korzystanie ze Sprzętu

- a. Dostarczamy Klientowi Sprzęt w celu umożliwienia korzystania z Usług. Klient nie może używać Sprzętu w jakimkolwiek innym celu oraz zobowiązany jest przestrzegać wszystkich instrukcji producenta.
- b. Jeżeli zwrócimy się o potwierdzenie lokalizacji Sprzętu, Klient zobowiązany jest podać nam taką lokalizację w możliwie najkrótszym terminie, a w każdym przypadku w terminie siedmiu dni od dnia zwrócenia się przez nas z taką prośbą. Klient nie może przenosić Sprzętu do innej lokalizacji bez naszej uprzedniej pisemnej zgody.
- c. W przypadku gdy Klient korzysta ze Sprzętu Klienta, nie gwarantujemy, że Sprzęt będzie kompatybilny lub że będzie działał ze Sprzętem Klienta.
- d. Zgodnie z postanowieniami ustawy z dnia 11 września 2015 r. o zużytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 1895), zwracamy Państwa uwagę na

wymóg nieusuwania zużytego sprzętu elektrycznego oraz elektronicznego wraz z niesortowanymi odpadami komunalnymi oraz wymóg odbierania zużytego sprzętu elektrycznego oraz elektronicznego osobno. Klient zobowiązuje się przestrzegać tych obowiązków oraz wszelkich obowiązków dodatkowych lub obowiązków je zastępujących, w momencie gdy Sprzęt nie jest już potrzebny Klientowi lub Bigblu.

b. *Prawo własności Sprzętu i ryzyko*

- a. Z wyjątkiem przypadków gdy Klient nabył Sprzęt lub dokonał z nami innego uzgodnienia w formie pisemnej, Sprzęt zawsze pozostaje naszą własnością. Klient ponosi wobec nas odpowiedzialność oraz zwróci nam na żądanie koszty z tytułu wszelkich szkód innych niż zwykłe zużycie danej rzeczy wynikające z jej poprawnego używania. O ile Klient nie nabył Sprzętu, Klient nie może dokonywać zbycia lub rozporządzać w jakikolwiek sposób naszym Sprzętem, na przykład, próbować sprzedać Sprzęt lub wynająć go innej osobie, dokonać zamiany Sprzętu, ustanowić na nim zabezpieczenia lub pozwolić na zajęcie Sprzętu w jakimkolwiek postępowaniu prawnym.
- b. Wszelkie ryzyko związane ze Sprzętem przechodzi na Klienta z chwilą wydania Sprzętu Klientowi. W celu minimalizacji ryzyka Klient może ubezpieczyć Sprzęt od utraty, kradzieży, pożaru, powodzi i wszelkich innych ryzyk związanych z utratą lub uszkodzeniem po dostarczeniu Sprzętu.

c. *Naprawa/wymiana Sprzętu*

- a. Klient zobowiązuje się powiadomić nas niezwłocznie o utracie lub uszkodzeniu jakiejkolwiek części Sprzętu.
- b. W okresie gwarancji, wynoszącym 12 miesięcy dla routera bezprzewodowego i 24 miesiące dla sprzętu satelitarnego, ponosimy odpowiedzialność za naprawę i wymianę Sprzętu z wyjątkiem sytuacji gdy uszkodzenie lub problem nie powstały wskutek wad własnych Sprzętu.
- c. Taka naprawa lub wymiana może obejmować wymianę Sprzętu na inny egzemplarz. Sprzęt zamienny zostanie przekazany wyłącznie gdy odpowiadający mu element potencjalnie wadliwego Sprzętu zostanie do nas najpierw

zwrócony. Jeżeli po przeprowadzeniu testów okaże się, że zwrócony element nie jest wadliwy, zostanie on wysłany z powrotem do Klienta.

- d. Bigblu może dodawać lub zastępować Sprzęt w zależności od potrzeb w celu świadczenia Usług.
 - e. Za wszelkie gwarancje udzielane w związku z instalacją wykonaną przez Instalatora, który nie jest naszym pracownikiem lub wyznaczonym przez nas Instalatorem, odpowiedzialność ponosi taki instalator. W przypadku gdy Instalacja wykonywana jest przez nas, gwarancja wynosi 30 dni od dnia Instalacji i dotyczy jakości przeprowadzonej Instalacji. Uszkodzenia spowodowane wiatrem, uderzenia w Sprzęt i szkody inne niż zwykłe zużycie zostają wyraźnie wyłączone, chyba że ponosimy za nie winę.
- d. *Dbanie o Sprzęt*
- a. Klient zobowiązany jest dbać w rozsądnym zakresie o Sprzęt. Klient nie może pozwolić na dodawanie elementów Sprzętu, ingerowanie w niego lub modyfikowanie go w dowolny sposób (oraz zezwolić na to, aby robiła to jakakolwiek inna osoba z wyjątkiem naszych przedstawicieli). Podział lub duplikowanie przez Klienta linii sygnałowych lub przewodów jest wyraźnie zabroniony. Niezależnie od innych przysługujących nam praw, takie działanie może skutkować zawieszeniem przez nas Usług lub rozwiązaniem Umowy.
 - b. Klient zobowiązuje się, że w przypadku gdy Sprzęt nie jest wykorzystywany, będzie utrzymywać Sprzęt w trybie czuwania (ang. *standby*) oraz nie będzie odłączać Sprzętu od zasilania elektrycznego.
 - c. Klient nie może usuwać jakichkolwiek wyrazów lub oznaczeń umieszczonych na Sprzęcie, ingerować w nie lub nie może ich zacierać.
 - d. W przypadku utraty, kradzieży lub uszkodzenia Sprzętu z dowolnego powodu innego niż wada produkcyjna, wada projektowa lub zwykłe zużycie w okresie obowiązywania Umowy Telekomunikacyjnej, Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić nas o tym fakcie. W takim przypadku, Klient zobowiązany jest do zapłaty

odpowiedniego odszkodowania z tytułu utraty lub uszkodzenia zgodnie z obowiązującym prawem.

- e. *Zwrot Sprzętu na koniec okresu obowiązywania Umowy Telekomunikacyjnej*
 - a. Z chwilą zakończenia obowiązywania Umowy Telekomunikacyjnej lub wypowiedzenia jej w zakresie części Usług wymagających wykorzystania części Sprzętu, Klient, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wypowiedzenia, z wyjątkiem sytuacji gdy Klient dokonał z nami innego uzgodnienia, zwróci do przyzyciu etykiety kurierskiej, co najmniej wewnętrzny modem satelitarne i urządzenie nadawczo-odbiorcze znajdujące się na zakończeniu ramienia anteny satelitarnej. W przypadku gdy Klient nie dokona takiego zwrotu, zastrzegamy sobie prawo do obciążenia Klienta kosztami Sprzętu zgodnie z aktualnie obowiązującymi stawkami Opłat.
 - b. Gdy Sprzęt jest do nas zwracany, musi być w dobrym stanie (z wyłączeniem normalnego zużycia). Jeżeli tak nie jest, Klient ponosi wobec nas odpowiedzialność i zobowiązany jest do zapłaty odpowiedniego odszkodowania zgodnie z obowiązującym prawem. Koszty wymiany Sprzętu, którymi możemy obciążyć Klienta, określa się na podstawie cen wskazanych w dokumencie zatytułowanym Opłaty.
 - c. Możemy, według swojego wyboru, wyznaczyć przedstawiciela lub osobę trzecią, do których należy zwrócić taki Sprzęt lub dokonać płatności.
- f. *Dlaczego należy przestrzegać niniejszych warunków*
 - a. Przekazujemy Klientowi Sprzęt pod warunkiem, że będzie przestrzegać swoich obowiązków wynikających z Umowy Telekomunikacyjnej oraz niniejszego Regulaminu. Jeżeli Klient nie przestrzega postanowień Umowy Telekomunikacyjnej lub niniejszego Regulaminu, w szczególności (ale nie wyłącznie) obowiązków wynikających z punktów 4 i 5 Regulaminu, lub gdy będziemy w sposób zasadny podejrzewać, że ich nie przestrzegał, mamy prawo zażądać zwrotu Sprzętu do nas lub usunięcia Sprzętu z lokalu Klienta. W takich okolicznościach, Klient zobowiązany jest zapewnić nam

nieograniczony i bezpieczny dostęp do swojej nieruchomości oraz uzyskać niezbędne zgody wynajmującego, administratora budynku lub osoby zajmującej lokal wymagane w celu uzyskania przez nas zwrotu Sprzętu.

6. INSTALACJA

- - a. Na naszej Stronie Internetowej określone zostaną przez nas możliwe do przyjęcia sposoby Instalacji Sprzętu umożliwiające korzystanie z Usług. Zalecaną przez nas opcją jest Instalacja Sprzętu przez wskazanych przez nas Instalatorów, jednak Klient może wybrać własnego wykwalifikowanego instalatora lub wykonać instalację samodzielnie.
 - b. W przypadku gdy Klient wybierze własnego instalatora lub zamierza samodzielnie wykonać instalację, ponosi w pełni odpowiedzialność za wykonanie instalacji. Nie jesteśmy zobowiązani do udzielenia dodatkowego wsparcia w tym zakresie. Jeżeli Klient zwróci się o takie wsparcie, zastrzegamy sobie prawo do obciążenia go kosztami zgodnie z dokumentem zatytułowanym Opłaty (dostępnym [tutaj](#)) za czas, w którym świadczymy takie usługi wsparcia przy Instalacji na rzecz Klienta lub jego instalatora.
 - c. W przypadku gdy Klient wybierze samodzielne wykonanie instalacji lub zamierza skorzystać z własnego instalatora, zobowiązany jest dołożyć rozsądnych starań w celu wykonania Instalacji w terminie 14 dni od dnia odebrania Sprzętu. Mamy prawo pobierać Należności z tytułu Usług od dnia, w którym modem zostanie podłączony, aktywowany i rozpocznie się świadczenie Usług na rzecz Klienta. Wszelkie opłaty dotyczące Sprzętu są naliczone w dniu, w którym Klient otrzymał Sprzęt.
- Zalecamy zachowanie oryginalnego opakowania na wypadek gdy niezbędny będzie zwrot Sprzętu do nas w celu serwisowania lub naprawy gwarancyjnej. Zwrot Sprzętu bez

oryginalnego opakowania nie skutkuje utratą praw do serwisu i napraw gwarancyjnych.

7. PŁATNOŚĆ ZA SPRZĘT I USŁUGI

1.

- a. Opłaty Początkowe z tytułu Usług zostaną określone w potwierdzeniu Zamówienia oraz w Umowie Telekomunikacyjnej. Opłaty Początkowe, które może ponieść Klient, wymienione są na naszej Stronie Internetowej w dokumencie zatytułowanym Opłaty dostępnym [tutaj](#).
- b. Zwykle wymagamy zapłaty Opłat Początkowych (opłaty aktywacyjnej oraz jednomiesięcznej opłaty za nasze Usługi wraz z płatnością za jeden miesiąc wynajmu Sprzętu) po zawarciu Umowy Telekomunikacyjnej oraz przed Instalacją. Jeżeli Opłaty Początkowe za Sprzęt i Instalację nie zostaną uregulowane, zastrzegamy sobie prawo do opóźnienia lub przesunięcia uzgodnionego terminu Instalacji lub żądania zwrotu Sprzętu przekazanego Klientowi oraz prawo do usunięcia wszelkiego dostarczonego Sprzętu, za uprzednim zawiadomieniem.
- c. O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie, będziemy wystawiać Klientowi fakturę za Usługi wraz z wszelkimi pozostałymi do zapłaty Należnościami z góry, regularnie w okresach miesięcznych. Klient zobowiązany jest do zapłaty faktury w pełnej wysokości w Terminie Płatności. Klient ponosi odpowiedzialność za zapłatę Należności od dnia, w którym po raz pierwszy zostały mu udostępnione Usługi (lub, w przypadku samodzielnej instalacji, od dnia określonego w punkcie 6d). O ile nie wskazano inaczej, wszystkie ceny podawane przez nas i określone na naszej Stronie Internetowej w dokumencie Opłaty (dostępne [tutaj](#)) zawierają VAT (lub wszelkie inne podatki) według obowiązujących w danym czasie stawek, jak również wszystkie Należności wymienione na fakturze zawierają VAT.

- d. Fakturę za Usługi i wszelkie inne aktualne Należności będziemy wysyłać pocztą. Jeżeli Klient wyrazi na to zgodę, będziemy mogli wysyłać fakturę pocztą elektroniczną.
- e. Po upływie Minimalnego Okresu Umowy, jeżeli Klient wypowie Umowę Telekomunikacyjną lub zrezygnuje z jakichkolwiek Usług pomiędzy dniami wystawienia faktury, Klient zobowiązany jest do zapłaty wszystkich Należności powstałych od dnia wyliczenia ostatniej faktury oraz części należności z tytułu Usług naliczonych do dnia wystawienia następnej faktury.
- f. Płatność za Opłaty Początkowe następuje po zawarciu Umowy Telekomunikacyjnej i jest dokonywana za pośrednictwem kuriera, który dostarczył Umowę Telekomunikacyjną i Sprzęt. Płatność za Opłaty Początkowe może zostać dokonana gotówką lub kartą płatniczą. Płatności należne co miesiąc od Klienta z tytułu Usług lub w związku z wynajmem Sprzętu albo płatności związane z innymi Należnościami są dokonywane za pośrednictwem przelewu bankowego na wskazany przez nas numer konta bankowego. Klient odpowiada za to, aby wszelkie płatności były dokonywane w odpowiednim Terminie Płatności.
- g. Istotne jest, aby Klient dokonał pełnej i terminowej zapłaty wszelkich Należności. W razie braku zapłaty Należności w terminie wymagalności, Klient narusza warunki Umowy Telekomunikacyjnej, a my mamy prawo do wypowiedzenia Umowy Telekomunikacyjnej zgodnie z punktem 10(c) i odzyskania wszelkich pozostałych do zapłaty Należności wynikających z Umowy Telekomunikacyjnej. Prawo to ma charakter niezależny od innych praw, jakie mogą nam przysługiwać wobec Klienta.
- h. W przypadku gdy Klient nie ureguluje wszystkich Należności w Terminie Płatności, możemy zawiesić świadczenie Usług do czasu zapłaty wszystkich Należności. Przywrócenie Usług może zająć do trzech Dni Roboczych od dnia, w którym otrzymamy pełną płatność z tytułu pozostałych do zapłaty Należności.
- i. W przypadku gdy zaległość w płatności Należności wynosi więcej niż pięć Dni Roboczych, zastrzegamy sobie prawo

do naliczenia odsetek za okres od Terminu Płatności do dnia faktycznej zapłaty w pełnej wysokości (niezależnie od tego, czy dzień zapłaty nastąpi przed czy po wydaniu jakiegokolwiek wyroku lub orzeczenia) według stawki równej sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych. Aktualną stopę referencyjną Narodowego Banku Polskiego można sprawdzić [tutaj](#). Maksymalna stopa procentowa wynikająca z powyższej kalkulacji nie może przekroczyć ustawowej maksymalnej stopy procentowej wskazanej w przepisach Kodeksu Cywilnego.

- j. W czasie gdy Należności pozostają niezapłacone po Terminie Płatności lub świadczenie Usług zostało zawieszona, nie można dokonywać żadnych zmian dotyczących zakresu Usług, z których korzysta Klient, oraz nie można wprowadzić w życie żadnych dodatkowych Usług zamówionych przez Klienta, do czasu otrzymania przez nas całości zaległych Należności. Nie mamy dostępu do danych dot. karty płatniczej Klienta, które znajdują się w posiadaniu podmiotu przetwarzającego transakcje – Elavon.

8. JAKOŚĆ I DOSTĘPNOŚĆ SZEROKOPASMOWYCH USŁUG SATELITARNYCH

- - a. Jakość i dostępność Szerokopasmowych Usług Satelitarnych została określona w postanowieniach dokumentu Parametry Jakości Szerokopasmowych Usług Satelitarnych dostępnego [tutaj](#).
 - b. Świadcząc Usługi, zobowiązujemy się działać w sposób profesjonalny i z należytą starannością.
 - c. Zobowiązujemy się dążyć do usunięcia zgłoszonych awarii w możliwie najkrótszym terminie.
 - d. Usługa stanowi usługę „z dużym opóźnieniem”, ponieważ satelity, które ją dostarczają znajdują się na orbicie geostacjonarnej około 22.300 mil nad ziemią. Opóźnienie jest zwykle rzędu wielkości 500 – 900ms, choć często zdarza się wyższy ping. Takie duże opóźnienie oznacza, że

usługa satelitarna będzie działać wolniej niż odpowiadająca jej usługa naziemna – choć gdy zacznie działać, prędkość będzie wysoka. Takie duże opóźnienie może nie być odpowiednie w przypadku korzystania z Usług w związku z aplikacjami takimi jak gry online lub innymi aplikacjami, w których wymagane jest małe opóźnienie.

- e. Każdy Klient ma ustalony miesięczny limit przesyłu danych priorytetowych. Limit przesyłu danych priorytetowych jest wskazany w Umowie Telekomunikacyjnej i zależy od taryfy wybranej przez Klienta. Wysokość limitu przesyłu danych priorytetowych dla poszczególnych taryf wskazana jest w Parametrach Jakości Szerokopasmowych Usług Satelitarnych dostępnych [tutaj](#). W sytuacji gdy Klient przekroczy swój limit przesyłu danych priorytetowych, jego połączenie internetowe może mieć nadany niższy priorytet niż połączenia internetowe innych użytkowników Szerokopasmowych Usług Satelitarnych. Może to negatywnie wpływać na świadczenie Usług, przykładowo spowalniając internetowy transfer danych.

9. ZAWIESZENIE LUB ODŁĄCZENIE USŁUG

1.
 - a. W dowolnym czasie możemy:
 1. Tymczasowo zawiesić Usługi w celu naprawy, konserwacji lub dokonania ulepszeń naszych systemów niezależnie od ich miejsca położenia, lub tymczasowo zapewnić zastępcze Usługi lub Sprzęt o podobnej funkcjonalności do Usług lub Sprzętu dostarczanych wcześniej; lub
 2. Przekazać Klientowi instrukcje dotyczące sposobu korzystania lub zmiany Usług w przypadku gdy w naszej rozsądnej opinii przekazanie takich instrukcji Klientowi jest wskazane dla celów bezpieczeństwa lub utrzymania jakości usług.
 - b. Będziemy dążyć do poinformowania Klienta o takim zawieszeniu z odpowiednim wyprzedzeniem,

wynosząc co najmniej jeden miesiąc oraz będziemy dążyć do przywrócenia Usług w najkrótszym możliwym terminie po ewentualnym tymczasowym zawieszeniu.

- c. Możemy zawiesić Usługi bez ostrzeżenia:
 - 1. W przypadku wystąpienia Siły Wyższej;
 - 2. Gdy zostaniemy do tego zobowiązani przez policję, służby bezpieczeństwa lub inny podmiot uprawniony do wystąpienia z takim żądaniem;
- d. Możemy zawiesić Usługi za zawiadomieniem złożonym z wyprzedzeniem siedmiu dni:
 - 1. Jeżeli Klient, jego pracownicy/użytkownicy/osoby trzecie, które uzyskały dostęp do Usług od Klienta, uszkodzą Sprzęt;
 - 2. Jeżeli Klient nie zapłaci wszystkich Należności w Terminie Płatności; lub
 - 3. Jeżeli Klient naruszy postanowienia Umowy Telekomunikacyjnej lub niniejszego Regulaminu.

10. ZAKOŃCZENIE OBOWIĄZYWANIA UMOWY TELEKOMUNIKACYJNEJ – ROZWIĄZANIE UMOWY

- a. Umowa Telekomunikacyjna stanowi umowę na czas określony zawartą na okres zwany Minimalnym Okresem Umowy. Po upływie Minimalnego Okresu Umowy Umowa Telekomunikacyjna ulega automatycznemu przekształceniu w umowę na czas nieokreślony, chyba że przez nas albo przez Klienta złożone zostanie pisemne zawiadomienie wyrażające sprzeciw wobec takiego automatycznego przekształcenia. Takie pisemne zawiadomienie może zostać złożone najpóźniej w terminie 30 dni przed upływem Minimalnego Okresu Umowy.
- b. Po przekształceniu Umowy Telekomunikacyjnej w umowę na czas nieokreślony Klient może rozwiązać Umowę Telekomunikacyjną bez konieczności ponoszenia opłaty za przedterminowe rozwiązanie umowy określonej w punkcie 10.d, za pisemnym wypowiedzeniem złożonym z wyprzedzeniem 30 dni.
- c. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Umowy Telekomunikacyjnej i Regulaminu, możemy rozwiązać Umowę

Telekomunikacyjną za wypowiedzeniem złożonym z wyprzedzeniem jednego miesiąca, jeżeli nastąpi którekolwiek z poniższych zdarzeń:

- a. w przypadku gdy operator satelitarny nie może lub nie zamierza udostępnić nam danych Usług, przy czym zawiadomimy Klienta o tym fakcie na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni
- b. w przypadku gdy Klient nie zapłaci Należności w terminie 14 dni od Terminu Płatności;
- c. w przypadku gdy Klient, jego pracownicy/użytkownicy/osoby trzecie, które uzyskały dostęp do Usług od Klienta, uszkodzą Sprzęt;
- d. **Opłata za przedterminowe rozwiązanie umowy:** Jeżeli Klient rozwiąże Umowę Telekomunikacyjną w czasie trwania Minimalnego Okresu Umowy (z wyjątkiem przypadków gdy Klient ma prawo zakończyć Usługi bez ponoszenia jakiegokolwiek opłaty), Klient zobowiązany jest do zapłaty opłaty za przedterminowe rozwiązanie umowy. Opłata za przedterminowe rozwiązanie umowy stanowi koszt, jaki jesteśmy zobowiązani zapłacić Dostawcy Usług Satelitarnych w przypadku gdy anulujemy abonament Klienta. Należna opłata za przedterminowe rozwiązanie umowy wynosi 81 PLN za każdy miesiąc pozostały do końca Minimalnego Okresu Umowy i jest dodatkowo określona w dokumencie Opłaty dostępnym [tutaj](#). Opłaty za przedterminowe rozwiązanie umowy nie mogą wynosić więcej niż kwota, jaką Klient zapłaciłby za wybrane przez siebie Usługi za czas pozostały do końca Minimalnego Okresu Umowy, pomniejszona o wszelkie zaoszczędzone przez nas koszty, w tym koszt związany z brakiem dalszego świadczenia Usług na rzecz Klienta, oraz pomniejszona o korzyści, jakie uzyskujemy z tytułu wcześniejszego otrzymania płatności. O ile Klient nie zleci nam inaczej, możemy pobrać opłatę za przedterminowe rozwiązanie umowy bezpośrednio z karty kredytowej lub debetowej, której dane Klient nam podał (np. gdy płacił za Usługi lub Instalację) lub w drodze polecenia zapłaty. Zawiadomimy Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem o pobraniu takiej opłaty.

- e. Klient może wypowiedzieć Umowę Telekomunikacyjną zgodnie z punktem 10b na piśmie, składając zawiadomienie na adres podany w punkcie 19a lub kontaktując się z nami tutaj.
- f. Na koniec obowiązywania Umowy Telekomunikacyjnej Klient:
 - a. zobowiązany jest do zapłaty aktualnych Należności przypadających do zapłaty za okres do końca miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostało wypowiedzenie;
 - b. zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu, o zwrot którego zwrócimy się do Klienta, a w przeciwnym razie mogą mu zostać naliczone opłaty określone w punkcie 5(e) (1); oraz
 - c. zostanie odłączony od Usług i nie będzie mógł dalej korzystać z Usług.
- g. Jeżeli, po odłączeniu Usług, Klient wyrazi zamiar ponownego przyłączenia do Usług, zastosowanie będzie mieć standardowa opłata za przyłączenie dla danej opcji taryfowej.

II. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE WYŁĄCZNIE KONSUMENTÓW – PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY TELEKOMUNIKACYJNEJ

- 1.
 - a. Punkt 11 ma zastosowanie wyłącznie do Klientów będących konsumentami.
 - b. Klient ma prawo odstąpienia od Umowy Telekomunikacyjnej w terminie rozpoczynającym się z chwilą zawarcia Umowy Telekomunikacyjnej i kończącym się z upływem 14 dni od Instalacji Sprzętu (lub, jeżeli Klient używa Sprzętu Klienta, od Instalacji Sprzętu Klienta i przyłączenia do Usługi). Odstąpienie należy wykonać na piśmie na adres określony w punkcie 19a lub informując nas telefonicznie lub pocztą elektroniczną („Zawiadomienie o Odstąpieniu”). Aby dochować terminu na odstąpienie, wystarczy wysłać oświadczenie przed upływem terminu na odstąpienie. Po upływie terminu na odstąpienie nie można złożyć Zawiadomienia o Odstąpieniu, a takie zawiadomienie będzie uznawane za rozwiązanie Umowy Telekomunikacyjnej w czasie trwania Minimalnego Okresu Umowy (zob. punkt 10).

- c. Jesteśmy zobowiązani do zwrotu wszelkich dokonanych przez Klienta płatności niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia doręczenia oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy Telekomunikacyjnej.
- d. W przypadku odstąpienia od Umowy Telekomunikacyjnej po dostarczeniu do Klienta Sprzętu w całości lub w części, Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrócenia do nas Sprzętu.
- e. W przypadku gdy Sprzęt lub określona część Usługi została aktywowana przed otrzymaniem przez nas Zawiadomienia o Odstąpieniu, Klient ponosi koszty Usług świadczonych do chwili odstąpienia. Od zwrotów dokonywanych na rzecz Klienta odliczone zostaną wszelkie aktualne Należności.
- f. Gdy Sprzęt zostanie do nas zwrócony, niezwłocznie przeprowadzimy testy i kontrolę Sprzętu. Jeżeli zwrócono Sprzęt o zmniejszonej wartości, która wynika z używania Sprzętu w sposób wykraczający poza zakres niezbędny do ustalenia charakteru, właściwości i funkcjonowania Sprzętu (nie zaś z powodu uszkodzenia przez nas lub w wyniku wady produkcyjnej), naliczymy Należność stanowiącą równowartość obniżenia wartości Sprzętu.
- g. Przekażemy Klientowi potwierdzenie doręczenia oświadczenia o odstąpieniu oraz końcową fakturę określającą wszelkie Należności, w tym ewentualne powstałe Należności związane ze Sprzętem wynikające z punktu 5(f) oraz saldo netto kwot należnych nam od Klienta albo należnych Klientowi od nas. Pobierzemy kwoty należne nam od Klienta albo zwrócimy Klientowi saldo kwot należnych mu w terminie 14 dni od dnia doręczenia oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy Telekomunikacyjnej.
- h. O ile nie zaproponowaliśmy, że sami odbierzemy Sprzęt, możemy wstrzymać zwrot płatności otrzymanych od Klienta do czasu otrzymania przez nas zwróconego Sprzętu lub do czasu przedstawienia przez Klienta dowodu potwierdzającego, że odesłał Sprzęt, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

12. INFORMACJE, HASŁA I OCHRONA DANYCH

- a. Po zamówieniu od nas Usług, w celu uzyskania dostępu do Usług, możemy określić w zawartej z Klientem Umowie Telekomunikacyjnej identyfikator użytkownika (Identyfikator Użytkownika) i unikalne hasło. Klient może zmienić Identyfikator Użytkownika i hasło w dowolnym momencie za pomocą dedykowanych funkcjonalności dostępnych [tutaj](#). Klient odpowiada za bezpieczeństwo i odpowiednie korzystanie ze wszystkich Identyfikatorów Użytkownika i haseł oraz zobowiązany jest zachować je w poufności i nie ujawniać ich jakiegokolwiek osobie trzeciej bez uzyskania naszej uprzedniej pisemnej zgody.
- b. Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować nas, jeżeli podejrzewa, że ktoś wszedł w posiadanie jego hasła lub gdy zapomniał hasła, a wówczas podamy Klientowi nowe hasło.
- c. W przypadku uzasadnionego podejrzenia z naszej strony, że wystąpiło lub może wystąpić naruszenie bezpieczeństwa lub niewłaściwe korzystanie z Usług, możemy zmienić hasło Klienta, a wówczas zawiadomimy Klienta o tym fakcie pocztą elektroniczną na jego adres e-mail.
- d. Klient zobowiązany jest niezwłocznie i prawidłowo podać nam wszelkie informacje, o które zwrócimy się w rozsądnym zakresie, umożliwiające nam wykonanie naszych obowiązków wynikających z Umowy Telekomunikacyjnej.
- e. Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować nas o wszelkich zmianach dotyczących informacji, które nam przekazał, w tym zmianach dotyczących Sprzętu.
- f. Będziemy przetwarzać, przechowywać, udostępniać i wykorzystywać dane osobowe przekazane nam przez Klienta zgodnie z naszą Polityką Prywatności (dostępną [tutaj](#)).

13. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- a. Niektóre materiały, do których dostęp można uzyskać za pośrednictwem Usług, są chronione prawem autorskim oraz podlegają ochronie przysługującej znakom towarowym, znakom handlowym, patentom i innym prawom własności intelektualnej oraz przepisom prawa, a także mogą należeć do nas lub osób trzecich. Klient może korzystać z takich materiałów wyłącznie w celu zapewnienia sobie możliwości korzystania z Usług. Klient nie może, w celu korzystania z Usług, kopiować, powielać, rozpowszechniać, publikować ani wykorzystywać w sposób komercyjny takich materiałów uzyskanych w trakcie korzystania z Usług, z wyjątkiem sytuacji gdy jest to w rozsądnym zakresie niezbędne.
- b. Mimo że podejmujemy wszelkie zasadne działania w naszej sieci, aby zapewnić bezpieczeństwo przesyłanych materiałów lub treści, w przypadku gdy Klient przesyła materiały lub treści w trakcie korzystania z Usług, nie możemy gwarantować ich bezpieczeństwa.
- c. Możemy zwrócić się do Klienta o prawo do kopiowania, powielania, modyfikowania i dostosowywania materiałów Klienta w celu świadczenia Usług na rzecz Klienta, a Klient udziela nam nieodpłatnej, nieodwoławczej, ogólnoswiatowej licencji na powyższe.
- d. Prawa własności intelektualnej do Oprogramowania pozostają naszą własnością i własnością naszych licencjodawców. Klient zobowiązuje się przestrzegać postanowień wszelkich licencji dotyczących Oprogramowania, o których został poinformowany w dowolny sposób, w tym wyświetlonych na ekranie wykorzystywanym przez Klienta w celu korzystania z Usług.
- e. Udzielamy Klientowi niewyłącznej licencji na korzystanie z Oprogramowania wyłącznie w formie

wykonywalnej. Licencja udzielona Klientowi na podstawie Umowy Telekomunikacyjnej stanowi licencję przypisaną osobie Klienta oraz Klient nie może udzielać dalszych licencji, ani przenosić, dokonywać cesji lub w jakikolwiek inny sposób rozporządzać powyższą licencją. W przypadku gdy Klient korzysta z Oprogramowania w jakikolwiek sposób stanowiący naruszenie Umowy Telekomunikacyjnej, możemy wypowiedzieć licencję ze skutkiem natychmiastowym. Może to mieć wpływ na możliwość korzystania przez Klienta z całości lub części Usług, jednak Klient nadal pozostanie związany postanowieniami Umowy Telekomunikacyjnej.

- f. Klient nie może kopiować Oprogramowania, chyba że w celu tworzenia kopii zapasowej lub dla celów archiwalnych. Takie kopie podlegają postanowieniom Umowy Telekomunikacyjnej. Klient nie może użyczać, wynajmować, wdzierżawiać lub w inny sposób zbywać Oprogramowania. Klient nie może podejmować prób stosowania inżynierii wstecznej, odszyfrowywania, dekompilacji lub dezasemblacji Oprogramowania lub w inny sposób sprowadzać Oprogramowania do postaci czytelnej dla człowieka, ani świadomie zezwalać na powyższe innym osobom, z wyjątkiem zakresu, w jakim obowiązujące przepisy prawa wyraźnie zabraniają takiego ograniczenia. Klient nie może modyfikować Oprogramowania oraz tworzyć utworów zależnych wobec Oprogramowania.
- g. Klient nie może pobierać ani w żaden inny sposób dokonywać wywozu lub powrotnego wywozu Oprogramowania lub jakichkolwiek bazowych informacji lub technologii, z wyjątkiem sytuacji gdy jest to dokonywane w sposób w pełni zgodny z wszelkimi obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami, w tym regulacjami dotyczącymi kontroli eksportu kraju pochodzenia.

14. USŁUGI SERWISOWE

- a. O ile nie zostało to wyraźnie uzgodnione z Klientem na piśmie, wyłącznie nasi pracownicy lub upoważnieni przedstawiciele mogą świadczyć usługi konserwacji i naprawy w związku z Usługami i Sprzętem.
 - b. Zastosowanie mogą mieć dodatkowe Należności (określone tutaj) w przypadku gdy dany problem został spowodowany przez niewłaściwe używanie lub nadużywanie Sprzętu przez Klienta lub osobę działającą w imieniu Klienta lub pod jego kontrolą, nawet jeżeli takie zdarzenia miały miejsce w trakcie próby naprawy, usunięcia lub rekonfiguracji Sprzętu lub Usług. Obejmuje to wszelkie Należności, które w sposób rozsądny i bezpośredni poniesiemy w wyniku działań, które zmuszeni będziemy w rozsądnym zakresie podjąć w wyniku działania wirusów, złośliwego oprogramowania lub innego szkodliwego oprogramowania wprowadzonego przez jakąkolwiek część Sprzętu. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania w przypadku gdy taki problem został spowodowany przez nas.
1. W przypadku gdy zapewniamy Klientowi Sprzęt w ramach pakietu, ponosimy odpowiedzialność za konserwację i naprawę Sprzętu tak długo, jak Klient nadal korzysta z Usług oraz terminowo reguluje wszelkie Należności. W przypadku gdy Klient nabył Sprzęt bezpośrednio od nas, Klient ponosi odpowiedzialność za konserwację po upływie określonego okresu gwarancji. Jeżeli Klient podjął decyzję o instalacji Sprzętu przez osobę inną niż nasza firma, Klient ponosi odpowiedzialność za konserwację i naprawę Sprzętu.
 2. Jednym z warunków zawarcia Umowy Telekomunikacyjnej jest podanie przez Klienta ważnego i aktualnego adresu email, za pośrednictwem którego możemy się z nim kontaktować. Możemy również nadać Klientowi określony adres email umożliwiający mu dostęp do portalu klienta, na którym okresowo udostępniane będą różne informacje, zarówno dotyczące Klienta w szczególności, jak i dotyczące Usług

ogółem. Taki adres email może być również wymagany w celu wykonania czynności takich jak przeglądanie faktur online, zgłaszanie problemów i odbiór pochodzącej od nas korespondencji.

15. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- a. Zakres naszej odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług podlega stosownym przepisom prawa, w szczególności przepisom Prawa Telekomunikacyjnego i Kodeksu Cywilnego. Nienależyte wykonanie Usług ma miejsce w szczególności w przypadku niedotrzymania minimalnych poziomów jakości usług wskazanych w dokumencie Parametry Jakości Szerokopasmowych Usług Satelitarnych.
- b. W przypadku nienależytego wykonania Usług trwającego ponad 24 godziny, Klient ma prawo do rabatu w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty z tytułu Usługi, której dotyczy awaria, za każdy dzień nienależytego wykonania. Okres, w którym stosuje się rabat, nie obejmuje czasu, w którym usunięcie awarii było niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta lub z powodu Siły Wyższej.
- c. W celu otrzymania rabatu należy złożyć reklamację zgodnie z Procedurą Składania Reklamacji. Reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z Procedurą Składania Reklamacji.
- d. Nie ponosimy wobec Klienta odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek produktów lub usług zamówionych przez Klienta od osób trzecich za pośrednictwem Usług oraz w przypadku gdy zdarzenie Siły Wyższej uniemożliwia nam wykonanie naszych obowiązków lub świadczenie Usług. Żadne z postanowień Umowy Telekomunikacyjnej nie stanowi wyłączenia lub ograniczenia naszej odpowiedzialności, ani odpowiedzialności naszych przedstawicieli, wykonawców lub pracowników,

którzy wykonują obowiązki na naszą rzecz, z tytułu śmierci lub uszkodzenia ciała spowodowanych niedbalstwem; z tytułu oszustwa lub złożenia fałszywych oświadczeń; oraz z innych tytułów, których wyłączenie nie jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.

16. ZMIANY DO UMOWY TELEKOMUNIKACYJNEJ

- a. Możemy dokonywać zmian, modyfikacji lub zastępować niniejszy regulamin lub dokumentację, o której mowa w Umowie Telekomunikacyjnej, w dowolnym momencie. W przypadku jakichkolwiek zmian, zawiadomimy o nich Klienta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca. Wszelkie zmiany, modyfikacje i zastąpienia będą również zamieszczone na naszej Stronie Internetowej. Klient może rozwiązać Umowę Telekomunikacyjną, jeżeli nie zgadza się na takie modyfikacje, zmiany lub zastąpienia, za pisemnym wypowiedzeniem złożonym nam przed wejściem w życie danej zmiany. Jeżeli Klient nie wypowie Umowy Telekomunikacyjnej, zostanie ona zmieniona poprzez zastąpienie Regulaminu jego nową lub zmodyfikowaną treścią.
- b. Powyższe postanowienie ma również zastosowanie do:
 1. zmiany, wycofania lub zawieszenia jakichkolwiek elementów Usług,
 2. zmiany Należności z tytułu Usług, Sprzętu i Instalacji,
 3. zmiany daty wystawienia faktury lub częstotliwości/okresu wystawiania faktury.
- c. Jeżeli Klient podejmie decyzję o rezygnacji z jakiegokolwiek elementu Usług, będzie on nadal zobowiązany do zapłaty salda, które go obciąża, w tym między innymi wszelkich Należności wynikających z Umowy Telekomunikacyjnej, do dnia jego zakończenia.
- d. W czasie gdy Należności pozostają niezapłacone po Terminie Płatności lub konto Klienta zostało zawieszona, nie można dokonywać żadnych zmian dotyczących zakresu Usług, z których korzysta Klient, oraz nie można wprowadzić w życie żadnych dodatkowych Usług zamówionych przez Klienta, do czasu otrzymania przez nas całości zaległych Należności.

17. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- a. Umowa Telekomunikacyjna stanowi prawnie ważne i wiążące zobowiązanie zarówno dla Klienta, jak i dla nas, a zamawiając Sprzęt i Usługi, Klient potwierdza, że jest uprawniony do zawarcia Umowy Telekomunikacyjnej.
- b. Umowa Telekomunikacyjna podlega polskiemu prawu.
- c. Umowa Telekomunikacyjna została zawarta wyłącznie pomiędzy Bigblu i Klientem oraz nie przewiduje korzyści dla jakichkolwiek osób trzecich i nie może być przez nie egzekwowana, chyba że Umowa Telekomunikacyjna wyraźnie przewiduje inaczej.
- d. Wszelkie odniesienia zawarte w Umowie Telekomunikacyjnej do przepisów prawa będą interpretowane jako odniesienia do takich przepisów prawa z uwzględnieniem ewentualnych zmian lub przepisów uchwalonych w ich miejsce.
- e. Umowa Telekomunikacyjna stanowi całość porozumienia pomiędzy Klientem i Bigblu w odniesieniu do jej przedmiotu oraz zastępuje wszelkie inne uzgodnienia lub oświadczenia dokonywane lub składane przez Klienta lub przez nas, ustne lub pisemne.
- f. O ile wyraźnie nie zawarliśmy postanowień o przeciwnej treści w naszych ofertach lub promocjach oraz o ile wyraźnie nie uzgodniliśmy inaczej, Klient może skorzystać wyłącznie z jednej oferty promocyjnej lub rabatu dotyczącego Usług. Żadne z postanowień niniejszego punktu nie przewiduje w sposób dorozumiany, że Klient ma prawo do jakiegokolwiek oferty promocyjnej lub rabatu.
- g. Wszelką dokumentację, o której mowa w Umowie Telekomunikacyjnej, lub dodaną w przyszłości należy traktować jako w całości włączoną do treści Umowy Telekomunikacyjnej i stanowiącą jej integralną część.

- h. Okresowo możemy proponować oferty specjalne dotyczące Usług. W przypadku gdy warunki takich ofert specjalnych stoją w sprzeczności z warunkami Umowy Telekomunikacyjnej, rozstrzygające znaczenie mają warunki takiej oferty specjalnej.

18. CESJA

- a. Umowa Telekomunikacyjna jest zawierana z konkretną osobą i z tego względu nie może być przedmiotem cesji lub przeniesienia przez Klienta na jakąkolwiek inną osobę bez naszej uprzedniej pisemnej zgody.
- b. Z przyczyn handlowych oraz z innych powodów biznesowych przysługuje nam prawo do zlecenia podwykonawstwa, dokonania cesji lub nowacji Umowy Telekomunikacyjnej wraz z wszelkimi powiązаныmi prawami dostępu i instalacji na rzecz dowolnej spółki, osoby lub innego podmiotu za uprzednią pisemną zgodą Klienta.
- c. Podpisując Umowę Telekomunikacyjną, Klient udziela wyraźnej pisemnej zgody na dokonanie przeniesienia praw i obowiązków z Umowy Telekomunikacyjnej w dowolnym czasie na Euro Broadband Infrastructure S.a.r.l.
- d. Klient zobowiązuje się do podjęcia działań i zawarcia dokumentów, jakie będą wymagane w celu nadania pełnej skuteczności cesji lub nowacji, o której mowa w punkcie 18c powyżej.

19. ZAWIADOMIENIA I REKLAMACJE

- a. Klient może doręczyć nam zawiadomienie poprzez wysłanie pocztą takiego zawiadomienia na adres widoczny na naszej stronie internetowej w zakładce „Kontakt”, z uwzględnieniem ewentualnych późniejszych zmian, które będą widoczne na naszej stronie internetowej. Klient może również przekazać

nam zawiadomienie pocztą elektroniczną na adres email: info@bigblu.pl.

- b. Możemy doręczyć Klientowi zawiadomienie poprzez jego wysłanie pocztą, wysłanie faksem lub pocztą elektroniczną na adres i numer telefonu (w zależności od sytuacji) określony w Zamówieniu lub na adres email przypisany do konta klienta BigBlu, dostępny za pośrednictwem portalu klienta.
- c. Wszelkie informacje dotyczące Umowy Telekomunikacyjnej, które z biegiem czasu mogą ulec zmianie, zostaną szczegółowo wskazane na naszej Stronie Internetowej. Jeżeli adres Strony Internetowej ulegnie zmianie z dowolnego powodu, zawiadomimy Klienta o nowym adresie strony, wysyłając bezpośredni link albo w drodze bezpośredniego powiadomienia, w tym pocztą elektroniczną.
- d. W dowolnym czasie zarówno my, jak i Klient, możemy zmienić swoje dane w drodze pisemnego zawiadomienia złożonego drugiej stronie z wyprzedzeniem.
- e. W przypadku gdy Klient chciałby zgłosić reklamację dotyczącą Usług lub Sprzętu, może on skontaktować się z naszym zespołem do spraw obsługi klienta na piśmie pod adresem określonym w punkcie 19a, pocztą elektroniczną na adres info@bigblu.pl, poprzez naszą Stronę Internetową w zakładce „kontakt” lub telefonicznie. Więcej informacji na temat naszych procedur dotyczących rozpatrywania reklamacji można znaleźć klikając [tutaj](#).

20. LINKI DO STRON OSÓB TRZECICH

Linki na naszej Stronie Internetowej mogą prowadzić do opuszczenia Strony Internetowej. Niektóre linki znajdujące się na tej stronie mogą nie znajdować się pod naszą kontrolą i z tego względu nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek treści znajdujące się na takich stronach. Zezwalamy na obecność takich linków wyłącznie dla wygody klienta, jednak w żadnym razie nie oznacza to, że udzielamy

poparcia w całości lub w części wobec treści znajdujących się na tych stronach internetowych.