

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

§ 1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Abonament – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

Abonent – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;

Awaria – zdarzenie polegające na braku możliwości wykonywania połączeń głosowych lub nie działanie Usług świadczonych przez Operatora, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich;

Biuro Obsługi Klienta – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; **godziny urzędowania oraz adres są podane na stronie Internetowej Operatora, pod adresem www.blast.pl;**

Bramka/Telefon/Centrała VoIP – rodzaj urządzenia telekomunikacyjnego podłączonego do sieci wykorzystującej protokół IP (np. Internet), którego głównym zadaniem jest umożliwienie wykonywania połączeń telefonicznych za pośrednictwem technologii VoIP;

Cennik – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

Konto SIP – zestaw poufnych danych, w szczególności login i hasło, umożliwiających zalogowanie się do Sieci Operatora przy pomocy Urządzeń w technologii VoIP;

Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt i urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z Adresem Instalacji o ile Umowa nie stanowi inaczej;

Operator – BLAST.PL Sebastian Bagiński, z siedzibą i adresem w Krakowie, os. Hutnicze 8/5, 31-918 Kraków, NIP 678-277-82-01;

Opłata/Oplaty – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;

Okres Rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;

Promocja – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;

Protokół Przekazania Sprzętu – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania kompletu Udostępnionego przez Operatora Sprzętu lub Urządzeń;

Protokół Zwrotu Sprzętu – dokument, w którym Operator, lub inny upoważniony przez Operatora podmiot potwierdza zwrot przez Abonenta Udostępnionego Sprzętu w

komplecie bądź nie, wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu;

Przedstawiciel Operatora – osoba pisemnie upoważniona do reprezentowania Operatora;

Regulamin – niniejszy dokument;

Regulamin Promocji – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji; Abonent nie jest zobligowany do zamawiania danej Promocji; na zasadach określonych w Regulaminach Promocji, promocje te ulegają lub nie ulegają łączeniu. **Regulamin Promocji nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Promocji;**

Regulamin Dodatkowy – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Operatora pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie; Regulamin Dodatkowy nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Dodatkowym;

Sieć – stacjonarna sieć telekomunikacyjna Operatora, w której Zakończenia Sieci mają stałą lokalizację i komunikaty głosowe przesyłane są przy użyciu protokołu IP;

Udostępniony Sprzęt – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do używania w celu korzystania z Usług Operatora w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu; o ile nie postanowiono inaczej w Umowie, Sprzęt ten pozostaje własnością Operatora i podlega zwrotowi po rozwiązaniu Umowy.

Umowa Abonencka (Umowa) – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi w szczególności: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulamin Promocji lub Regulamin Dodatkowy dotyczące pewnych Usług, jeśli Abonent zamówi część oferty Operatora objętą takimi Regulaminami;

Urządzenia – aparat telefoniczny, brama VoIP, telefon VoIP lub centrala VoIP wraz z wyposażeniem, wymagane do wykonywania połączeń telefonicznych;

Usługa – każda usługa świadczona przez Operatora, umożliwiająca realizowanie połączeń głosowych w technologii VoIP wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku;

Usterka – defekt w świadczeniu Usługi nie będący Awarią;

VoIP – (ang. Voice over Internet Protocol) – technologia umożliwiająca przesyłanie głosu w oparciu o sieć Internet;

§ 2. Postanowienia ogólne

- Umowa pomiędzy Abonentem i Operatorem może być zawarta samodzielnie przez Operatora lub przez Przedstawiciela Operatora.
- Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
- Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulaminy Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część Umowy Abonenckiej.
- Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług mogą być organizowane przez Operatora na podstawie osobnych Regulaminów Promocji.
- W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
- W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulaminy Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.
- W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
- Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem i wszystkimi innymi Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.
- Operator informuje, że prawo wglądu w Umowę Abonencką będą mieli także pracownicy firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora, zgodnie z obowiązującym prawem.
- Operator będzie informował na piśmie Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu, Cennika lub Regulaminów Promocji z wyprzedzeniem przynajmniej miesiąca przed ich wejściem w życie. Każdorazowo Abonent zostanie poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy i ewentualnej możliwości, lub jej braku, dochodzenia roszczeń przez Operatora z tego tytułu.
- Podłączenie do zakończenia sieci Operatora w Lokalu innych urządzeń niż Urządzenia wymagane do świadczenia Usług jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
- Operator może przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z art. 161 ust. 2 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), tj.:
 - nazwisko i imię,
 - imiona rodziców,
 - miejsce i data urodzenia,
 - adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w

przypadku cudzoziemca (w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne), który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.

- Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora danych osobowych innych niż wskazane w ust. 12 może nastąpić tylko za jego zgodą.
- Zasady przetwarzania danych osobowych wskazanych w ust. 12 będą określone w Umowie lub osobnym dokumencie, w szczególności w polityce prywatności.
- Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona wprost i bezpośrednio, może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.
- W przypadku, gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.
- Przez naruszenie danych osobowych, o którym mowa w ust. 16, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.
- Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 16, nie jest wymagane, jeżeli Operator wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
- Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 16, powinno zawierać:
 - opis charakteru naruszenia danych osobowych;
 - dane kontaktowe Operatora, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;
 - informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;
 - informacje o działaniach podjętych przez Operatora;
 - opis skutków naruszenia danych osobowych;
 - opis proponowanych przez Operatora środków naprawczych.
- Abonent może złożyć żądanie, aby wszelkie zmiany dotyczące warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, dotyczące Cennika, lub inne, określone Umową, były mu przekazywane drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

§ 3. Zakres i warunki świadczenia usług

- Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
- O ile Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe nie stanowią inaczej, Operator zapewnia dostępność świadczonych Usług na poziomie 97%.
- Świadczenie Usług przez Operatora dla Abonenta jest związane jedynie z tym Zakończeniem Sieci, które zostało aktywowane w momencie instalacji Usług w Lokalu.

- Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
- Operator gromadzi dane, które umożliwiają lokalizację urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia głosowe.
- Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach może być różnicowany jedynie w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych, o czym Abonent jest informowany przed zawarciem

- Umowy; w szczególności może to dotyczyć dostępności usług dodatkowych. Umowa nie może zostać zawarta na Usługi niedostępne na danym terenie.
7. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa.
 8. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.
 9. O ile jest to możliwe oraz uzasadnione technicznie, Operator może umożliwić Abonentowi, który rozwiązuje umowę z innym operatorem dostarczającym analogiczne do Operatora usługi, płynne przejście na Usługi Operatora, tj. bez przerwy dłuższej niż 1 dzień w dostarczaniu Usług podczas zmiany operatorów. W tym celu Abonent może zawrzeć z Operatorem Umowę na warunkach specjalnych lub zawierającą inne postanowienia szczególne w przedmiocie takiej zmiany, zgodnie z obowiązującym prawem. Zawarcie takiej umowy jest opcjonalne dla Abonenta.
 10. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - a) stały dostęp do Sieci Operatora;
 - b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
 - c) obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
 11. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonentką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
 12. Poziom bezpieczeństwa Usługi jest obniżony, ze względu na stosowaną technologię VoIP.
 13. Warunkiem skorzystania z Usługi jest poprawne zalogowanie się Urządzenia Abonenta do Sieci.
 14. Ze względu na warunki techniczne świadczenia Usługi, Operator nie gwarantuje realizacji połączeń do numerów alarmowych, z zastrzeżeniem ust. 15-17.
 15. Połączenia alarmowe są realizowane w miejscu świadczenia Usługi.
 16. W celu prawidłowej realizacji połączeń alarmowych, Abonent zobowiązany jest do podania Operatorowi i aktualizacji Adresu Instalacji, każdorazowo przy jego zmianie. Służby ustawowo powołane do niesienia pomocy zostaną skierowane pod ostatni, wskazany przez Abonenta Adres Instalacji Usługi.
 17. W przypadku zmiany miejsca świadczenia Usługi i nie dokonania przez Abonenta aktualizacji Adresu Instalacji, Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłową realizację połączenia alarmowego.
 18. Warunkiem skorzystania z Usługi jest poprawne zalogowanie się Urządzenia Abonenta do Sieci Operatora, za pomocą danych logowania do Konta SIP;
 19. Operator i Abonent zobowiązani są dostarczyć rzeczy wolne od wad.
 20. Abonent w ramach korzystania z Usługi ma obowiązek:
 - a) niezwłocznie powiadomić Operatora o wszystkich nieprawidłowościach, usterkach, awariach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi,
 - b) niezwłocznie powiadomić Operatora o utracie lub uzyskaniu hasła do Konta SIP przez nieuprawnioną osobę trzecią,
 - c) ochrony oraz niedostępiania danych do Konta SIP osobom trzecim,
 - d) nie podejmować działań, które mogą uszkodzić lub zakłócić infrastrukturę Sieci Operatora,
 - e) niezwłocznie zastosować się do rekomendowanych przez Operatora działań w celu wyeliminowania zagrożeń bezpieczeństwa lub integralności Sieci Operatora,
 - f) przestrzegać przepisów prawa a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi.
 21. Abonentowi w ramach korzystania z Usługi zabronione jest:
 - a) generowanie hurtowego ruchu w Sieci i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych,
 - b) generowanie sztucznego ruchu, charakteryzującego się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, w szczególności za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych podobnych urządzeń,
 - c) kierowanie do/z Sieci, w ramach Umowy, hurtowego ruchu telefonicznego inicjowanego do/z sieci innych operatorów telekomunikacyjnych, chyba że postanowienia Umowy stanowią inaczej,
 - d) używanie automatycznych systemów wywołujących oraz świadczenie usług typu „call center”, chyba że postanowienia Umowy stanowią inaczej,
 - e) wykorzystywanie usług telefonicznych w celach innych niż inicjowanie i odbieranie połączeń telefonicznych, określonych w Cenniku.
 22. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że z przypisanego do Abonenta Konta SIP lub numeru generowane są połączenia, których ilość i natężenie może spowodować zagrożenie płatności za Usługę, Operator powiadamia o tym fakcie Abonenta. W przypadku gdy Operator otrzyma od Abonenta potwierdzenie, że powyższe połączenia wykonywane są bez jego wiedzy i zgody lub gdy powiadomienie Abonenta nie jest możliwe, Operator ma prawo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi do czasu uzyskania od Abonenta wiarygodnego potwierdzenia, że połączenia te są wykonywane za jego zgodą lub po opłaceniu należności za te połączenia.
 23. Operator ma prawo do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi jeżeli Abonent narusza postanowienia § 3 ust 20 i 21 lub pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę.
 24. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi, Operator pobiera opłaty abonamentowe a także opłaty za usługi, z których Abonent korzysta w trakcie ograniczenia świadczenia Usługi.
 25. Wznowienie świadczenia Usługi przez Operatora, po zawieszeniu lub ograniczeniu Usługi może skutkować obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.

§ 4. Zawarcie i odstąpienie od umowy

1. W imieniu Operatora, Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Operator może odmówić zawarcia Umowy:
 - a) gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi z powodu braku warunków technicznych
 - b) w wyniku negatywnej oceny wiarygodności Klienta
3. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy usług wynikającego z Umowy (w tym wobec Operatora);
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Operator może odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust 3 pkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z zawieranej Umowy.
5. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli jest to uzasadnione zamawianymi Usługami – Regulaminami Promocji oraz Regulaminami Dodatkowymi, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminów Promocji oraz Regulaminów Dodatkowych, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługę.
6. Klient może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela (pełnomocnika).
7. Pełnomocnictwo do reprezentowania Klienta winno być udzielone w formie pisemnej.
8. Abonentowi, który zawarł Umowę poza lokalem Operatora bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone lub wysłane do Operatora w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy.
9. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje jeżeli Operator na życzenie Abonenta rozpoczął świadczenie Usługi przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 8.
10. W przypadku odstąpienia od Umowy, Abonent jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę a Umowa uważana jest za nie zawartą.

§ 5. Cennik i opłaty

1. Operator doręczy na piśmie Abonentowi, chyba że Abonent złożył żądanie określone § 2 w ust. 22, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi.
4. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
5. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
6. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone.
7. Przy zawieraniu Umowy oraz później Abonent może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji o wysokości należności do zapłaty i terminie płatności za pomocą poczty email. W przypadku niewyrażenia zgody na powyższe, faktura będzie przesyłana w formie papierowej na adres Abonenta, wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych (obejmującym informację o zrealizowanych/realizowanych płatnych usługach z podaniem, dla każdego typu usługi, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadających wartości zrealizowanych

- usług). Na żądanie Abonenta możliwe jest także przesłanie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, zgodnie z opłatą określoną w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczany będzie począwszy od, odpowiednio, bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
- Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłat za korzystanie z Usługi, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty, na rachunek wskazany w Umowie lub na stosownej fakturze.
 - Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.
 - W przypadku gdy Abonent nie wskaże za jakie należności płaci, Operator ma prawo

§ 6. Reklamacje

- Usterki lub Awarie można zgłaszać osobiście, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub listownie do Biura Obsługi Klienta.
- Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamacja może być złożona za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta:
 - w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu;
 - w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych przez Operatora.
- Przyjęcie reklamacji złożonej w formie pisemnej, telefonicznej, lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wymaga potwierdzenia przez Operatora w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - przydzielony reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer identyfikacyjny lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, informuje reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia w terminie nie krótszym niż 7 dni, ze wskazaniem zakresu uzupełnienia reklamacji oraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, w której mowa w ust. 5 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
- Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - informację o dniu złożenia reklamacji;
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 5 pkt g);
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, oraz o prawie

§ 7. Odpowiedzialność

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i zobowiązuje się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego rozdziału § 7.
- Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Operatora, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
- Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych na stronie Operatora www.blast.pl na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub

do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.

- W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Operator mają prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).
- W przypadku nieotrzymania faktury lub innego stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo taką fakturę otrzymywał, powinien on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Operatora.
- Pakiety minut dostępne w ramach opłaty abonamentowej mogą być zmniejszone proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi.
- Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.

dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne, tj. postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu komunikacji Elektronicznej oraz w postępowaniu przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - dotąd dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- Reklamacje mogą być składane w okresie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 13-14.
- Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
- Przepisu ust. 12 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
- Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- Operator nie jest zobowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
- Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania należności za usługi nie objęte reklamacją.
- Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki lub Awarii w Lokalu Abonenta.
- W przypadku gdy przyczyna Usterki lub Awarii nie będzie wynikała z winy Operatora a będzie wynikać z winy Abonenta, Abonent pokryje koszty nieuzasadnionej wizyty serwisowej zgodnie z Cennikiem.

- odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych, chyba że Abonent wyraźnie zaznaczy inaczej.
- Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, w szczególności aparatu telefonicznego i innych Urządzeń, a Operator nie ponosi odpowiedzialności za taki stan rzeczy.
 - W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi pomoc techniczną związaną ze świadczeniem Usługi obejmującą w szczególności usuwanie awarii, eliminowanie usterek i nieprawidłowości oraz możliwość telefonicznej obsługi w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.

§ 8. Zmiana i rozwiązanie umowy

- Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej, wyłącznie za zgodą Operatora.
 - Abonent powinien informować Operatora o wszelkich zmianach przekazanych bądź wskazanych w Umowie Abonenckiej danych osobowych, w szczególności adresu zameldowania.
 - Abonent ma prawo do rozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
 - Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Operatora bądź wysłane przesyłką poleconą na adres Biura Obsługi Klienta Operatora. Operator, wypowiadając lub rozwiązując Umowę zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zachowuje formę pisemną i podaje przyczynę takiego wypowiedzenia lub rozwiązania, zaś w przypadku wskazanym w ust. 11 dodatkowo precyzuje ważne przyczyny takiego rozwiązania.
 - W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, w przypadku gdy podpisanie Umowy lub instalacja i aktywacja związane były z przyznaniem Abonentowi ulgi, Operator ma prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartość ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
 - Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Operatora, bądź siły wyższej. W takim wypadku Operatorowi nie przysługuje żadne roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
 - Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą śmierci Abonenta. Małżonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo mogą wystąpić o zawarcie z danym spadkobiercą Umowy Abonenckiej na warunkach identycznych z dotychczasową Umową, o ile nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji Usług, w tym konieczności zmiany Miejsca Instalacji. W takim wypadku Operator zobowiązuje się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpisze daną Umowę z nowym Abonentem. Jednocześnie może istnieć tylko jedna Umowa zawarta na w/w warunkach.
 - Operator ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za przynajmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu go do zapłaty z terminem przynajmniej 14-dniowym. W przypadku takiego rozwiązania Umowy, Operator ma prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeśli z zawarciem takiej Umowy wiązało się przyznanie Abonentowi ulgi.
 - Operator może rozwiązać Umowę Abonencką z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie cofnięcia lub ograniczenia Operatorowi koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów Operatorowi przez partnerów technologicznych kluczowych dla świadczenia Usługi. W takim wypadku Operatorowi nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - szkody poniesione przez Abonenta z związku z korzystaniem z Usługi lub niemożnością korzystania z Usługi,
 - za wadliwe działanie usługi w przypadku nieprawidłowego zainstalowania lub konfiguracji Urządzeń lub aparatów telefonicznych przez Abonenta,
 - następstwa udostępnienia przez Abonenta danych do Kont SIP osobom trzecim
 - Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi lub Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, lub postanowieniami Umowy Abonenckiej, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania takich naruszeń.
 - Operator może rozwiązać Umowę Abonencką z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub ekonomicznych uniemożliwiających lub znacznie ograniczających możliwość świadczenia Usług, bądź zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług. W takim wypadku Operatorowi nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
 - Operator doręczy na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 13, oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej takiej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
 - Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane zgodnie z § 2 ust. 22, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
 - W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 12, Operatorowi nie przysługuje roszczenie określone w pkt. 5.
 - Przepisu ust. 14 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 12, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
 - W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
 - Operator niezwłocznie informuje na piśmie o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, chyba że abonent złożył żądanie otrzymania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 9. Zawieszenie świadczenia usług

- Operator ma prawo do wstrzymania lub ograniczenia świadczenia części lub całości Usług, w przypadku zalegania Abonenta z zapłatą za zakupione Usługi, działań niezgodnych z prawem, Umową lub Regulaminami związanymi z zakupionymi Usługami po uprzednim wezwaniu Abonenta do dopełnienia swoich obowiązków lub zaniechania naruszeń w terminie nie krótszym niż 14 dni, ze wskazaniem takich obowiązków lub naruszeń.
- Postanowienia ust. 1 nie będą dotyczyć zawieszenia świadczenia Usług spowodowanego żądaniem uprawnionego do takiego żądania organu, w szczególności sądu, Policji czy Prokuratora.
- Gdy wstrzymanie lub pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Operatora było spowodowane nieterminowym regulowaniem płatności lub ich nieregulowaniem przez Abonenta, to przywrócenie świadczenia Usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości.
- W okresie zawieszenia świadczenia danej Usługi, opłaty za zawieszony Usług nie są naliczane.
- W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi, Operator nalicza opłaty za Usługi.
- Zawieszenie Usług zgodnie z niniejszym paragrafem nie wyłącza innych uprawnień Operatora przewidzianych Regulaminami lub przepisami prawa, w szczególności prawa do wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 10. Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminami oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
- W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem, Operator dopuszcza możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
- Abonent ma prawo w każdej chwili skierować sprawę do mediacji przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub do sądu konsumenckiego działającego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w trybie wskazanym w art 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne.
- W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminu i Umowie Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw, chyba, że powszechnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.
- Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych, mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
- W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych, wszelka korespondencja, wysłana przez Operatora, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
- Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. Operator zaprzestaje świadczenia Usługi od dnia otrzymania aktu zgonu Abonenta.
- Aktualne wersje Regulaminu, Regulaminów Dodatkowych oraz Regulaminów Promocji są dostępne na stronie www.Operatora, pod adresem www.blast.pl i w Biurze Obsługi Klienta. Niezależnie od powyższego, Operator na żądanie Abonenta dostarczy mu nieodpłatnie aktualne Regulaminy lub Cennik.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2015 r.