

# REGULAMIN USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH BMJ

Obowiązuje od 01 sierpnia 2008 r.

## A. Określenia używane w Regulaminie:

- Abonent** - odbiorca Usług świadczonych przez BMJ, w szczególności użytkownik Sieci, użytkownik Netofon, użytkownik Telewizji, posiadacz konta e-mail, konta www, łącza stałego itp.
- Abonament** - wysokość opłaty za Usługę.
- Abonament RTV** - opłata pobierana za używanie odbiorników radiofonicznych oraz telewizyjnych, przeznaczonych na utrzymanie publicznej telewizji i radia, naliczana na podstawie zarejestrowanych odbiorników przez Abonenta. O jego wysokości decyduje KRRiIT.
- Aktywacja** - czynność, w wyniku której następuje uruchomienie świadczenia Usług przez BMJ.
- Awaria** - nieplanowane zdarzenie, polegające na istotnym pogorszeniu jakości świadczonych Usług.
- Biling** - szczegółowy wykaz wykonanych Usług.
- BMJ** - dostawca Usług internetowych, operator telekomunikacyjny, P.P.H.U. BMJ sp. z o.o. W. Baran, J. Pogonowski, ul. Andersa 6a, 44-100 Gliwice, tel.: +48 32 727-00-00, +48 32 727-02-65, fax +48 32 238-36-40.
- BOK** - Biuro Obsługi Klienta BMJ.
- Cennik** - Cennik Usług Telekomunikacyjnych BMJ.
- Gniazdo** - złącze służące do przyłączenia Odbiornika TV, komputera, telefonu itp.
- Jednostka Taryfikacyjna** - czas, co jaki naliczana jest opłata za rozpoczęte połączenie.
- KRRiIT** - Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
- Linia Telefoniczna** - analogowa linia międziana umożliwiająca podłączenie standardowego, telefonicznego Urządzenia Końcowego.
- Nadawca** - nadawca telewizyjny.
- Netofon** - Stacjonarna Telefonia Internetowa „Netofon”. Sieć telefoniczna wykorzystująca technologię VoIP.
- Numer Telefoniczny** - ogólnopolski numer stacji telefonicznej identyfikującej Abonenta.
- Numer Zgłoszenia Awarii (NZA)** - numer podawany przez BMJ w momencie zgłaszania usterki w działaniu Sieci, Netofon i Telewizji.
- Odbiornik TV** - urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające wyświetlanie obrazu telewizyjnego.
- Okres Rozliczeniowy** - cykliczny okres naliczania abonamentu i rozliczania zrealizowanych Usług - miesiąc kalendarzowy.
- Opłata Aktywacyjna** - bezwrotna płatność uiszczana przez Abonenta przy zawieraniu umowy, której wysokość jest określona w Cenniku.
- Okres Rozliczeniowy** - cykliczny okres naliczania Abonamentu i rozliczania zrealizowanych Usług; miesiąc kalendarzowy.
- Osiadłowa Sieć Internetowa (OSI)** - fragment Zasobów Sieci usytuowanych w budynkach mieszkalnych.
- Pakiet** - grupa programów telewizyjnych, charakteryzujący się różną tematyką, określona w Cenniku.
- Pakiet Dodatkowy** - pakiet programów telewizyjnych o podobnej tematyce np. filmowe, sportowe itd., określona w Cenniku.
- Pasmo** - szybkość transmisji bez strat i opóźnień pomiędzy Urządzeniem Końcowym a punktem styku z siecią Internet, zlokalizowanym w Ruterze Brzegowym, wyrażone w kbps (kilobitach na sekundę).
- Pasmo Gwarantowane** - minimalne Pasmo.
- Pasmo Maksymalne** - maksymalne Pasmo.
- Program** - uporządkowany zestaw audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularne rozpowszechniany, pochodzący od jednego nadawcy (Dz.U.1993 Nr 7 poz.34, rozdz. 1, Art. 4, pkt. 4.).
- Regulamin** - Regulamin Usług Telekomunikacyjnych BMJ.
- Regulamin Promocji** - Regulamin Usług Telekomunikacyjnych BMJ określający zakres świadczonych Usług promocyjnych na czas określony.
- Restrykcyjne Odłączenie** - zaprzestanie świadczenia Usługi przez BMJ z winy Abonenta.
- Ruter Brzegowy** - urządzenie transmisyjne pośredniczące w transmisji pomiędzy Siecią a Internetem.
- Sieć** - elementy sieci Internet, których właścicielem lub dzierżawcą jest BMJ (modemy, serwery, łącza, routery itp.).
- Siła Wyższa** - zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważna awaria sieci elektrycznej, działanie osób trzecich, za których działanie BMJ nie ponosi odpowiedzialności itp.
- Taryfa** - Określony w Cenniku typ i parametry Usługi.
- Telewizja** - telewizja kablowa BMJ.
- Umowa** - umowa zawarta pomiędzy BMJ a Abonentem określająca zakres świadczonych Usług.
- Umowa Promocyjna** - umowa zawarta pomiędzy BMJ a Abonentem określająca zakres świadczonych Usług promocyjnych na czas określony.
- Urządzenie Końcowe** - urządzenie teletransmisyjne dołączone bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci, w szczególności telefon, faks, komputer, Odbiornik TV, itp.
- Usługa** - usługa świadczona przez BMJ na rzecz Abonenta z wykorzystaniem Zasobów określona w Umowie.
- Usługa Dodatkowa** - usługa świadczona przez BMJ na rzecz Abonenta wykraczająca poza zakres określony Umową.
- Warunki promocji** - zasady promocyjnego świadczenia usług przez BMJ.
- VoIP** - (ang. Voice over Internet Protocol) przesyłanie głosu (informacji w paśmie akustycznym) w czasie rzeczywistym za pośrednictwem protokołu TCP/IP (Internetu).
- Zakończenie Sieci** - punkt styku Sieci z Urządzeniem Końcowym, znajdującym się w miejscu instalacji określonym w Umowie.
- Zasoby** - ogół sprzętu, danych i oprogramowania (wykorzystwanego przez BMJ) pozwalającego na korzystanie z sieci Internet, Netofon i Telewizji m.in. dane zgromadzone w serwerach, poczta elektroniczna, strony www, urządzenia transmisyjne, routery, serwery, centrale.

## B. Postanowienia ogólne

- Zakończenie Sieci** stanowi granicę odpowiedzialności BMJ za sprawne funkcjonowanie Usług.
- Abonent** jest zobowiązany do wykorzystywania udostępnionych przez BMJ Zasobów wyłącznie na swój własny użytek, w szczególności zabronione jest odstępowanie dostępu do Zasobów i Sieci osobom trzecim (m.in. udostępnianie komercyjnych stron www, kont pocztowych, a także dostępu do Internetu, Netofonu i Telewizji).
- Abonent** ponosi pełną odpowiedzialność za treści rozpowszechniane za pomocą Sieci, w szczególności poczty elektronicznej, zawartości stron www, P2P i FTP. Zabrania się przesyłania treści wulgarnych i obraźliwych oraz niezgodnych z prawem polskim i międzynarodowym. BMJ nie ponosi odpowiedzialności za treści przesyłane z użyciem Sieci i Netofon oraz przez Nadawców.
- BMJ** zastrzega sobie prawo do przesyłania wszelkich informacji dotyczących działania: Sieci, Netofon, Telewizji (przeistojów, w szczególności przeistojów konserwacyjnych, zmian w konfiguracji) oraz informacji o zmianach Regulaminu i Cennika za pomocą stron www: <http://osi.pl> i <http://bmj.com.pl>. Aktualny Regulamin i Cennik jest dostępny za pośrednictwem stron www: <http://osi.pl> i <http://bmj.com.pl>. Abonent po zarejestrowaniu za pośrednictwem strony www: <http://osi.pl> może otrzymywać powyższe informacje również pocztą elektroniczną.
- Abonent** umożliwia dostęp do urządzeń BMJ i Urządzenia Końcowego w celu sprawdzenia prawidłowości ich podłączenia i wykorzystania oraz przeprowadzenia konserwacji.
- BMJ** zastrzega sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji oferowanych Usług zgodnie z zakresem i warunkami wynikającymi z posiadanych uprawnień, oraz odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.
- BMJ** nie ponosi odpowiedzialności za działanie Internetu w całości, a jedynie za zapewnienie działania swoich urządzeń, tzn. do punktu styku z siecią zewnętrzną. BMJ doloży wszelkich starań, aby dostęp do Usług był możliwy 24 godziny na dobę.
- BMJ** zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu lub Cennika. O wprowadzeniu nowego Regulaminu lub Cennika, Abonent zostanie powiadomiony z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego.
- BMJ** nie jest zobowiązany do powiadomienia Abonenta o zmianie Cennika, jeżeli:
  - zmiany skutkują obniżeniem opłat,
  - zmiany dotyczą Usług nie objętych Umową,
  - wprowadzone zostaną nowe Usługi.
- W przypadku braku akceptacji nowego Regulaminu/Cennika, Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy zgodnie z zasadami określonymi w pkt. 3.3 Do czasu rozwiązania Umowy Usługa będzie świadczona w oparciu o dotychczasowy Regulamin/Cennik. Brak pisemnego wypowiedzenia oznacza akceptację nowego Regulaminu/Cennika.
- BMJ** może wprowadzić odrębne Regulaminy dla świadczonych Usług (np. Regulamin Promocji).

- W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu BMJ zastrzega sobie prawo do wyciągnięcia wszelkich konsekwencji prawnych, w szczególności do finansowego zadośćuczynienia, a także do bezwarunkowego (restrykcyjnego) odłączenia od Sieci i Usług.
- Zmiana Taryfy lub Pakietu w ramach Usług jest realizowana na wniosek Abonenta od następnego Okresu Rozliczeniowego.
- W przypadku zmiany: adresu zameldowania, adresu siedziby firmy, adresu do korespondencji, nazwy firmy, nazwiska, a także dokumentów potwierdzających tożsamość i okazanych przy zawarciu Umowy, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym BMJ i potwierdzić tę zmianę odpowiednimi dokumentami. W przypadku niewykonania przez Abonenta tego obowiązku wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowy adres i na nazwę firmy lub nazwisko Abonenta uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z tego faktu dla Abonenta.
- Zapłata Abonamentu nie zwalnia Abonenta od wnoszenia opłat za Abonament RTV.

## C. Zawarcie Umowy i instalacja

- Warunkiem zawarcia Umowy są techniczne możliwości świadczenia Usługi.
- Warunkiem zawarcia Umowy jest posiadanie przez Abonenta prawa użytkownika lokalu. BMJ ustala ten fakt na podstawie dokumentu przedstawionego przez Abonenta podczas zawierania Umowy.
- Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Niniejszy punkt nie dotyczy Umów Promocyjnych, których okres obowiązywania określają odrębne Regulaminy Promocji.
- BMJ zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub ustanowienia kaucji, jeżeli:
  - w danym lokalu przyszy Abonent lub inna osoba korzystająca z Usług zalega z opłatami na rzecz BMJ,
  - wcześniej za Umową z przyszłym Abonentem lub inną osobą korzystającą z Usług w danym lokalu została rozwiązana przez BMJ z powodu nieprzezwyciężenia postanowień Regulaminu lub Umowy.
- W przypadku zawarcia Umowy poza siedzibą BMJ, Abonent może odstąpić od Umowy w ciągu 10 dni od zawarcia Umowy, składając pisemnie oświadczenie o odstąpieniu. Abonent jest zobowiązany w takim przypadku pokryć koszty instalacji oraz zapłacić za korzystanie z Usług do dnia otrzymania przez BMJ oświadczenia o odstąpieniu.
- Abonent ma prawo do przeniesienia Zakończenia Sieci w inne miejsce, o ile pozwalają na to warunki techniczne. Opłata za przeniesienie jest określona w Cenniku poz. osdi.
- Abonent może przenieść prawo użytkownika Usług na inną osobę, pod warunkiem, iż nowy użytkownik będzie posiadał tytuł prawny do lokalu, w którym istnieje Zakończenie Sieci. Abonent traci wszelkie prawa wynikające z Umowy na rzecz nowego użytkownika. Warunkiem przeniesienia prawa użytkownika Usług jest uregulowanie wszelkich zaległych opłat wraz z należnymi odsetkami oraz w przypadku dostępu do Internetu przekazanie karty sieciowej i kablą nowemu użytkownikowi. Opłata za zmianę Abonenta jest określona w Cenniku poz. osza.
- W przypadku konieczności przeprowadzenia prac instalacyjnych przez BMJ, Abonent uiszcza opłatę instalacyjną określoną w Cenniku poz. osdi.
- Instalacja w lokalu Abonenta jest wykonywana za pośrednictwem kabla wprowadzonego przez odwiert do lokalu Abonenta. Kabel jest prowadzony w narożach ścian i podłogi, trwale mocowany za pomocą kleju do podłoża, wykonywane są ewentualne przewierthy do innych pomieszczeń. BMJ podczas instalacji nie jest zobowiązany do wykonywania innych czynności na rzecz Abonenta w szczególności przestawiania mebli, wykonywania brud, demontażu paneli, obsługi czy napraw Urządzeń Końcowych, itp. Jeżeli przeprowadzenie instalacji wymaga takich prac to Abonent wykoną je we własnym zakresie przed uzgodnieniem z BMJ terminem instalacji lub zleci wykonanie ich BMJ na podstawie odrębnego porozumienia, patrz pkt. E1.5.
- W przypadku niemożności wykonania instalacji z winy Abonenta, BMJ zastrzega sobie prawo do odstąpienia od instalacji i wyznaczenia nowego terminu, przy czym Abonent nie jest uprawniony do jakichkolwiek roszczeń w stosunku do BMJ z tytułu późniejszego terminu instalacji.
- Umowa wygasa automatycznie w przypadku:
  - śmierci Abonenta, z chwilą poinformowania przez członków rodziny, bądź innych spadkobierców (Akt Zgonu do wglądu),
  - wygaśnięcia zezwolenia BMJ na prowadzenie działalności.

## D. Usługi techniczne

- Abonent uzyskuje dostęp do Sieci z przepustowością określoną w Taryfie. Prędkość przesyłu danych jest zależna od aktualnego obciążenia Sieci. W chwilach największego obciążenia Sieci prędkość ta nie będzie mniejsza niż Pasmo Gwarantowane. Ruch odbywający się w obrębie Sieci (w tym do serwera Proxy) nie jest wliczony do Pasma Maksymalnego i Gwarantowanego.
- Abonentowi zostaje przydzielony numer IP. BMJ zastrzega sobie prawo zmiany przydzielonego numeru IP.
- Przydzielone Abonentowi numery IP stanowią własność BMJ, w przypadku rozwiązania Umowy Abonent nie może ich wykorzystywać.
- BMJ zastrzega sobie sposób realizacji Usługi dostępu do Sieci na podstawie adresu fizycznego karty sieciowej (MAC), w związku z tym wymiana karty sieciowej lub całego komputera wymaga zmiany w konfiguracji urządzeń BMJ.
- Ze względu na stosowaną technologię świadczenia Usługi dostępu do Sieci, mogą zaistnieć chwilowe spadki jakości, za co BMJ nie ponosi odpowiedzialności.
- Wpis do DNS, REVDNS, Firewall, powiązania adresu (MAC) karty sieciowej z odpowiednimi Usługami itp. jest bezpłatny. Kądzorazowa zmiana wpisu będzie wykonana w czasie nie dłuższym niż dwa dni robocze. Abonent ma prawo do dokonania takiej zmiany nie częściej, niż raz na 6 miesięcy, jeżeli zajdzie potrzeba wykonania zmian częściej, BMJ zastrzega sobie prawo do pobrania dodatkowej opłaty od Abonenta określonej w Cenniku poz. oszm.
- Abonent stosujący w swojej sieci Usługę NAT (translacja adresów) jest zobowiązany do pisemnego poinformowania BMJ o tym fakcie nie później niż 14 dni po jej uruchomieniu.
- Dla Usług realizowanych za pośrednictwem innych operatorów (m.in. linii dzierżawionej od TP S.A., Nadawców) BMJ nie ponosi odpowiedzialności za stan i prawidłowe funkcjonowanie takiej linii.
- Gniazdo i kabel winno być zamontowane w sposób trwały do ściany lub innego stałego podłoża.
- Abonent wyraża zgodę na monitorowanie strumienia danych przesyłanych za pomocą Sieci, w celu ochrony Sieci i zagwarantowania prawidłowej realizacji Umowy i postanowień Regulaminu.
- Abonent nie może ingerować, naprawiać, modyfikować Zasobów i Sieci. W przypadku naruszenia przez Abonenta tego postanowienia, BMJ zastrzega sobie prawo obciążenia Abonenta kosztami naprawienia szkody wynikającej z samowolnych zmian w Zasobach.
- BMJ gwarantuje dostęp do Usług w zakresie nie mniejszym niż 99% w okresie rocznym, z zastrzeżeniem pkt.B.7, nie oznacza to gwarancji działania Internetu w całości, a jedynie dostępu do punktu styku z siecią zewnętrzną.
- BMJ w przypadku Awarii zastrzega sobie prawo do czasowego uruchomienia instalacji zapasowych, do czasu usunięcia Awarii. Parametry instalacji zapasowych mogą odbiegać od parametrów instalacji podstawowej.
- Informacje i pytania techniczne należy kierować na adres: [netadm@bmj.net.pl](mailto:netadm@bmj.net.pl).
- BMJ zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w zakresie możliwości wykorzystania Sieci wynikających z ochrony poprawnej pracy Sieci. Przykładowo ograniczenia wielkości przesyłanych wiadomości poczty elektronicznej, dostępu do poszczególnych Usług internetowych.
- W przypadku Usług, dla których jest określony limit ilości pobieranych danych po przekroczeniu właściwego limitu następuje ograniczenie przepustowości do poziomu 64Kbps.
- Za montaż dodatkowego Gniazda, BMJ pobiera opłatę w trybie określonym w pkt.E.15
- BMJ zastrzega sobie prawo do przerw technicznych i konserwacji sprzętu. BMJ doloży wszelkich starań aby przerwy były jak najkrótsze.

## E. Finanse

- Abonent wnosi opłaty zgodnie z Cennikiem w terminach określonych na fakturach. W przypadku nieotrzymania faktury za dany Okres Rozliczeniowy, Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty do końca bieżącego miesiąca.
- Za termin zapłaty przyjmuje się datę uiszczenia należności w kasie BMJ lub uznania rachunku bankowego BMJ.
- BMJ nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty Abonenta wynikłe z braku dostępu do Usługi.
- Zarządzenie Zasobami przez BMJ nie obejmuje Usług Dodatkowych takich jak np. założenie „użytkownika” na ruterze, konfiguracja stacji roboczej do pracy z Siecią itp. Opłaty za Usługi Dodatkowe są określone w Cenniku lub ustalone indywidualnie.
- Abonent jest zobowiązany do zabezpieczenia udostępnionych urządzeń BMJ przed dostępem osób nieuprawnionych. Abonent ponosi odpowiedzialność finansową za zniszczenia, uszkodzenia lub utratę udostępnionych urządzeń BMJ.
- BMJ może zażądać od Abonenta wpłacania kaucji lub innej formy zabezpieczenia za udostępnione Abonentowi urządzenia BMJ.
- Faktury telekomunikacyjne nie zawierają podpisu osoby wystawiającej ani odbierającej – Rozp. Min. Fin. z 26.03.2002 Dz. U. Nr 27/02 poz. 268.

8. **BMJ** nie odpowiada za nieprawidłowo, nieczytelnie itp. wypełnione polecenia przelewów lub innych dokumentów wpłat.
9. W przypadku opóźnienia w płatnościach, **BMJ** zastrzega sobie prawo do naliczenia odsetek za zwłokę oraz opłaty administracyjnej za dochodzenia zaleganych opłat. Wysokość tej opłaty jest określona w **Cenniku poz. osa**. **BMJ** zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach drogą elektroniczną, w szczególności za pośrednictwem specjalnej strony www.
10. Za wydrukowanie lub wystawienie duplikatu dokumentu **BMJ** zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty administracyjnej. Opłata naliczona jest wg **Cennika poz. osw** za każdą stronę wydruku, ale jednorazowo nie mniej niż poz. **osa**.
11. Opłata za ponowne aktywowanie **Usługi** po restrykcyjnym odłączeniu jest określona w **Cenniku poz. ospk i ospk**. Ponowne włączenie **Usługi** nastąpi po uregulowaniu zaleganych opłat.
12. Opłata za pierwszy niepełny **Okres Rozliczeniowy** uwzględniana jest na fakturze za następny pełny **Okres Rozliczeniowy**, w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia **Usługi**.
13. W przypadku zmiany przez Abonenta pkt. B.2 **BMJ** zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty specjalnej określonej w **Cenniku poz. ossp**.
14. Zasilanie prądem urządzeń **BMJ** udostępnionych **Abonentowi** w celu świadczenia **Usługi**, odbywa się na koszt **Abonenta**.
15. W przypadku instalacji wymagającej szczególnego nakładu pracy, **BMJ** zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty za wykonane **Usługi Dodatkowe** w wysokości uzgodnionej i zaakceptowanej przez **Abonenta**.
16. Za zmianę **Taryfy** w ramach **Usługi** na **Taryfę** o niższej opłacie abonamentowej **BMJ** pobiera jednorazową opłatę wg **Cennika poz. oszt**.
17. Kaucja może zostać wykorzystana na pokrycie ewentualnego zadłużenia **Abonenta**, naprawy lub wymiany urządzenia uszkodzonego z winy **Abonenta**.

## F. Reklamacje

1. Postępowanie reklamacyjne dotyczy: sytuacji niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia **Usługi**, niewykonania lub nienależytego wykonania **Usługi** lub nieprawidłowego rozliczenia za **Usługę**, wynikających z winy **BMJ**.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia **Okresu Rozliczeniowego**, w którym nastąpiło uchybienie.
3. **BMJ** nie odpowiada za uchybienia wynikające z działania **Sily Wyższej**, **Awarii** powstałej z winy **Abonenta** lub z winy innych operatorów, **Nadawców**.
4. Reklamacje należy składać:
  - a) listownie na adres: **BMJ**, 44-100 Gliwice, ul. Andersa 6a; z dopiskiem „**REKLAMACJA**”,
  - b) osobiście w biurze firmy **BMJ** przy ul. Andersa 6a,
  - c) faksem na nr +48 32 238-36-40,
  - d) telefonicznie pod nr +48 32 727-00-00 lub +48 32 727-02-65,
  - e) pocztą elektroniczną na adres [reklamacja@bmj.net.pl](mailto:reklamacja@bmj.net.pl).
5. Reklamacja musi zawierać następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko (nazwa), adres, nr **Umowy**, **NZA**,
  - b) przedmiot reklamacji, z rodzajem **Usługi**, opisem zaistniałego uchybienia, okresem jego wystąpienia,
  - c) okoliczności uzasadniającej reklamację,
  - d) datę podpisania **Umowy** i termin rozpoczęcia świadczenia **Usługi**, w przypadku reklamacji dotyczących niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia **Usługi**,
  - e) określenie roszczenia **Abonenta** oraz formę jego realizacji.
6. **BMJ** zobowiązuje się do pisemnego potwierdzenia przyjęcia reklamacji w ciągu 14 dni od daty wpływania, w przypadku, gdy została złożona w inny sposób niż osobiście w biurze **BMJ**, chyba, że nastąpiło rozpatrzenie reklamacji przed tym terminem.
7. **BMJ** w terminie 30 dni od dnia wpływania reklamacji rozpatrzy reklamację. Brak odpowiedzi we wskazanym terminie oznacza pozytywne rozpatrzenie reklamacji.
8. Za dzień złożenia reklamacji uznaje się dzień wpływania do siedziby **BMJ**.
9. Złożenie reklamacji nie powoduje zwolnienia z obowiązku uiszczenia opłat.
10. W przypadku udokumentowanego braku dostępu do **Usługi** **Abonentowi** przysługuje zwrot **Abonamentu** w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień braku dostępu do **Usługi** z winy **BMJ**. Dotyczy to okresów o ciągłym czasie trwania dłuższym niż 24 godziny.

## G. Obsługa serwisowa

1. **Abonent** może korzystać z obsługi serwisowej w biurze **BMJ** lub telefonicznie pod nr +48 32 7270-265, +48 32 727-02-65, od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 20:00 oraz w soboty od 9:00 do 15:00, poza tymi godzinami pod nr +48 0 604-265-265
2. Wszelkie uchybienia związane z brakiem dostępu do **Usługi** lub niespełnienia gwarantowanych warunków świadczenia **Usługi** **Abonent** powinien zgłaszać **BMJ** nie później niż w dniu ich wystąpienia.
3. **Abonent** zgłaszając **Awarię** otrzymuje **NZA**. W przypadku niepodania **NZA** **Abonent** powinien żądać jego podania od przyjmującego zgłoszenie.
4. W przypadku wystąpienia **Awarii** **BMJ** zobowiązuje się do jej usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia.

## H. Bezpieczeństwo i poufność danych

1. **BMJ** zapewnia ochronę tajemnicy informacji **Abonenta**, w szczególności przez:
  - a) instalowanie urządzeń sieciowych oraz zakończonych traktów transmisyjnych w pomieszczeniach i obiektach chronionych,
  - b) przestrzeganie bezwzględnej tajemnicy informacji przez personel obsługujący **Zasoby**,
  - c) ochronę dostępu do usług teleinformatycznych poprzez system hasel dostępowych.
2. **Abonent** zobowiązuje się do takiego korzystania z **Usług** i **Zasobów**, aby:
  - a) nie naruszać bezpieczeństwa danych innych użytkowników (w szczególności dokonywania jakichkolwiek prób uzyskania dostępu do zasobów innych użytkowników **Sieci**, nie będąc do tego uprawnionym m.in. tzw. „skanowania portów”),
  - b) nie naruszać **Zasobów**,
  - c) nie podejmować działań mających na celu destabilizację pracy urządzeń,
  - d) informować **BMJ** o wszystkich tego typu zaobserwowanych sytuacjach,
  - e) uniemożliwić rozsyłanie w sieci tzw. „wirusów”.
3. **BMJ** nie ingeruje w treść przesyłanej informacji **Abonenta** i jego użytkowników oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie prawa wynikające z przesyłania informacji przez **Sieć**. **BMJ** zastrzega sobie prawo do działań mających na celu wyeliminowanie „wirusów” z danych przesyłanych przez **Sieć**, w szczególności do ingerencji w przesyłane dane, jeżeli zachodzi podejrzenie, iż zawierają „wirusy”.
4. Informacja użytkownika nie jest szyfrowana na poziomie łącza.
5. **Abonent** nie może przekraczać uprawnień przyznanych przez **BMJ**. W przypadku naruszenia zasad bezpiecznego korzystania z **Usług**, a w szczególności przekroczenia przyznanych uprawnień, dostęp do **Usług** może zostać czasowo lub trwale zablokowany.
6. **BMJ** nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną utratę danych **Abonenta**, naruszenie poufności jego zasobów i inne skutki wynikłe z usterek systemu, działań **Abonenta** czy też zamierzonej działalności osób trzecich.
7. **Abonent** odpowiada za bezpieczne korzystanie z uprawnień do pracy w **Sieci**, a w szczególności:
  - a) operowanie uprawnieniami w taki sposób, aby nie mogły być wykorzystywane przez osoby nieuprawnione,
  - b) nie może odstępować uprawnień innym osobom, ma obowiązek operować hasłami nie krótszymi niż 6 znaków alfanumerycznych oraz zmieniać je okresowo,
  - c) w przypadku posiadania kilku hasel nie może ich powtarzać, nie może żądać zmiany hasła lub otwarcia zablokowanego konta na skutek przeterminowania hasła, drogą telefoniczną.
8. Systemy teleinformatyczne **Abonenta** dołączone do **Sieci** muszą być chronione przed dostępem osób niepowołanych.
9. **Abonent** jest zobowiązany do informowania **BMJ** o wszelkich przypadkach nieuprawnionego działania w **Sieci**.
10. **Abonent** ma obowiązek stosowania się do wszystkich poleceń **BMJ** dotyczących konfiguracji i sposobu przyłączenia urządzeń **Abonenta** do **Sieci** oraz zapewnienia odpowiedniego poziomu poufności informacji i bezpieczeństwa **Zasobów**, a w szczególności do nie odstępowania informacji dotyczących systemu, jego zabezpieczeń, nazw użytkowników, hasel, itp. osobom trzecim.
11. **Abonent** jest zobowiązany do podłączenia urządzeń zgodnie z obowiązującymi normami i przepisami, w szczególności urządzenia, jeżeli wymaga tego instrukcja obsługi, powinny być podłączone do sieci energetycznej za pomocą gniazdek ze stykiem ochronnym.
12. Wszelkie podłączenia i odłączenia kabla (pomiędzy komputerem a gniazdem **Sieci**) należy wykonywać przy odłączonej wtyczce zasilania komputera.

## I. Postanowienia szczegółowe dotyczące Abonentów Osiedlowych Sieci Internetowych

1. **Abonent** ma prawo do podłączenia do **Sieci** więcej niż jednego, własnego komputera, w jednym lokalu. Podłączenie będzie realizowane za pomocą jednego gniazdko sieciowego poprzez urządzenie rozdzielające (koncentrator), ale nie więcej niż cztery urządzenia w jednym lokalu. Przy czym koszt koncentratora, kabli, karty sieciowej i ich instalacji spoczywa po stronie **Abonenta**.
2. Ograniczenia, **Pasmo Maksymalne** i **Pasmo Gwarantowane** dla jednej **Umowy** dotyczą łącznie wszystkich komputerów **Abonenta**.

3. **BMJ** udostępni **Abonentowi** skrzynkę poczty elektronicznej i miejsca na stronie www o objętości łącznej 50MB w bezpłatnej domenie firmy **BMJ**. Łączna ilość pobranych danych z jednego konta jest ograniczona do 5GB w **Okresie Rozliczeniowym**.
  4. **BMJ** udostępni **Abonentowi** prowadzącemu działalność gospodarczą skrzynkę poczty elektronicznej i miejsca na stronie www o objętości łącznej 100MB na serwerze komercyjnym, z możliwością rejestracji własnej domeny. Łączna ilość pobranych danych z jednego konta jest ograniczona do 10GB w **Okresie Rozliczeniowym**. Opłata za domenę i jej obsługę jest określona w **Cenniku**.
  5. **Opłata Aktywacyjna** zawiera koszt zamontowania i użytkowania standardowej karty sieciowej ze złączem PCI oraz kabla łączącego gniazdko z kartą, które pozostają własnością **BMJ**. Opłata nie obejmuje innych kosztów przystosowania komputera do pracy z **Siecią**. W przypadku rozwiązania **Umowy**, **Abonent** jest zobowiązany do zwrotu karty sieciowej oraz kabla łączącego gniazdko z kartą sieciową do **BMJ**.
- ## J. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Stacjonarnej Telefonii Internetowej „Netofon”
1. **Abonentom** przyłączonym do **Netofon**, **BMJ** przydziela numer z zakresu numeracji krajowej, który jest określony w **Umowie**. Zmiana lub rozszerzenie numeracji wymaga zawarcia odrębnej **Umowy**.
  2. **BMJ** może dokonać zmiany zakresu numeracji, gdy jest to konieczne ze względów technicznych, po zawiadomieniu **Abonenta** na 30 dni przed zmianą.
  3. **BMJ** realizuje połączenia telefoniczne w technologii pakietowej transmisji danych – **VoIP**. Z uwagi na sposób realizacji **Usługi** mogą zaistnieć chwilowe spadki jakości realizowanych połączeń, za co **BMJ** nie ponosi odpowiedzialności.
  4. Połączenie telefoniczne uważa się za nawiązane z chwilą połączenia z wywoływanym **Urządzeniem Końcowym**.
  5. W zależności od położenia wywoływanego **Urządzenia Końcowego** oraz przynależności sieci telekomunikacyjnej rozróżnia się rodzaje połączeń, szczegółowo określone w **Cenniku**.
  6. Jednostki kosztów za wykonane połączenie jest realizowane wg taryfy obowiązującej w chwili rozpoczęcia danej **Jednostki Taryfikacyjnej**.
  7. Połączenie jest zaliczone do **Okresu Rozliczeniowego** właściwego dla rozpoczęcia połączenia.
  8. **BMJ** zastrzega sobie prawo do ustanowienia limitu należności za połączenia telefoniczne. Limit ten może być ustanowiony w momencie zawierania **Umowy** jak i w trakcie jej trwania.
  9. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w pkt. J.8, **BMJ** zastrzega sobie prawo do zawieszenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących.
  10. **Abonent** może wpłacić zaliczkę w wysokości limitu na poczet opłat za połączenia telefoniczne, w takim przypadku inicjacja rozmów wychodzących jest odwieszana.
  11. **Abonent** ma prawo do ograniczenia możliwości inicjowania niektórych połączeń. Za wprowadzenie tego ograniczenia **BMJ** pobiera opłatę określoną w **Cenniku**.
  12. **Abonent** na żądanie może otrzymać szczegółowy wykaz połączeń (biling) do 12 **Okresów Rozliczeniowych** wstecz, z zastrzeżeniem pkt. B. 4 i E. 10
  13. Połączenia alarmowe realizowane są zgodnie z lokalizacją **Zakończenia Sieci** (miejscem instalacji).

## K. Postanowienia szczegółowe dotyczące Telewizji BMJ

1. **BMJ** zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w mieszkaniu **Abonenta** **Zakończenia Sieci** sygnału **Programów** o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. **BMJ** świadczy usługi udostępniania kodowanych **Programów** objętych **Pakietami**.
3. **BMJ** nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę **Programów**.
4. **BMJ** zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w **Pakietach**, dotyczących liczby i rodzajów **Programów** oraz ich kolejności, co nie ma wpływu na treść **Umowy** i nie wymaga zgody, ani informowania **Abonenta** o dokonanych zmianach. Zmiana może być spowodowana z przyczyn: prawnych, technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub w ramach promocji.
5. **Abonent**, który nie jest na okresie wypowiedzenia umowy oraz nie zalega z opłatami, po złożeniu wniosku w **BOK** może dokonać zmiany **Pakietu** raz w miesiącu kalendarzowym ze skutkiem od nowego **Okresu Rozliczeniowego**, za opłatą określoną w **Cenniku**.
6. **BMJ** nie ponosi odpowiedzialności za wpływ sprzętu **Abonenta** (komputera, aparatu telefonicznego, **Odbiornika TV**) na jakość odbioru **Usług**.
7. Zgodnie z wymogiem nałożonym przez **Nadawców**, **BMJ** informuje o zakazie kopiowania w celu rozpowszechniania i rozprowadzania **Programów** przez **Abonenta**.

## L. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy **Regulamin** zastępuje wszelkie wcześniejsze **Regulaminy** i regulacje.
2. Nieważność lub niewykonalność któregokolwiek z postanowień **Regulaminu** nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych jego postanowień.
3. Do spraw wszczętych, a nie zakończonych przed wejściem w życie **Regulaminu** stosuje się postanowienia wcześniejszego **Regulaminu**.
4. W sprawach nieuregulowanych w **Regulaminie** zastosowanie mieć będą powszechnie obowiązujące przepisy prawa.