

# **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI KOMPUTERLAN**

## **I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.**

### § 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Komputerlan, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Dostawcę usług: **Komputerlan Łukasz Istek z siedzibą w Kowalach, ul. Ożarowska 58, 46-320 Praszka, wpisanego do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Praszki pod numerem 2904, NIP 576-149-70-11, REGON 160175050.**
2. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - 1) Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
  - 2) Aktywacja - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
  - 3) Awaria - techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
  - 4) Biuro Obsługi Klienta/BOK - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem siedziby Dostawcy usług. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Dostawcy usług;
  - 5) Cennik - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Umowy;
  - 6) WBOK (Wirtualne Biuro Obsługi Klienta) - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i PIN-u;
  - 7) Instalacja - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Urządzenia w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
  - 8) Lokal - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
  - 9) Numer Identyfikacyjny (ID) - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do WBOK;
  - 10) Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
  - 11) Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
  - 12) Rachunek - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem WBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
  - 13) Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
  - 14) Regulamin promocji - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
  - 15) Sieć - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi;
  - 16) Siła wyższa - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;

- 17) Terminal/e abonencki/e – komputer lub inne podobne urządzenie, należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy;
- 18) Tytuł prawny do Lokalu - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Urządzenia i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
- 19) Umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 20) Usługa/i - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- 21) Usterka - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 22) Urządzenie - urządzenia techniczne umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług lub klienta - według warunków umowy, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 23) Windykacja - proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;
- 24) Zakończenie Sieci - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- 25) Zamawiający - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnioskująca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

## II. POSTANOWIENIA OGÓLNE. ZAKRES USŁUG.

### § 2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której świadczy usługi telekomunikacyjne, polegające na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny (ID), który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, dokonywania zmian w Usłudze oraz PIN do logowania się w WBOK.

### III. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI.

#### § 3.

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - a) telefonicznie,
  - b) pisemnie,
  - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - d) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
2. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
3. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę umowy w trybie określonym w Umowie.
4. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie i/lub Usłudze jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

### IV. ZAWARCIE UMOWY. WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ I TOŻSAMOŚCI.

#### §4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem istnienia możliwości technicznych wykonywania usług w ramach Umowy.
2. Umowa może zostać zawarta:
  - a) w lokalu Biura Obsługi Klienta Dostawcy usług,
  - b) poza lokalem BOK, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług,
  - c) na odległość tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy Umowy bez jednoczesnej obecności Abonenta lub osoby reprezentującej Abonenta i upoważnionego Przedstawiciela lub elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług.
3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 10 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie lub BOK Dostawcy usług lub wysłać listownie na adres siedziby Dostawcy usług lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 10-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowane Urządzenie.
4. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
6. W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera właściciel lub osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
7. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną na podstawie pisemnego pełnomocnictwa. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów bądź ewidencji lub pełnomocnicy tych osób. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
8. Abonent obowiązany jest pisemnie poinformować o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie później niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z niezgłoszenia danych.

## §5.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - a) nazwisko i imiona,
  - b) imiona rodziców,
  - c) miejsce i data urodzenia,
  - d) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
  - g) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy.
2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Dostawca usług może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje.
3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
4. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe jeżeli nie jest możliwa weryfikacja tożsamości Zamawiającego lub dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

## *V. ZASADY UŻYTKOWANIA ORAZ OGRANICZENIA W ZAKRESIE KORZYSTANIA Z URZĄDZEŃ. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA.*

### § 6.

1. Dostawca usług stawia Urządzenie do dyspozycji Abonenta z chwilą dokonania podłączenia i uruchomienia usługi. Urządzenie stanowi własność Dostawcy usług do upływu sześciu miesięcy od dnia zawarcia Umowy, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
2. Dostawcy usług dokonuje konfiguracji Urządzenia w lokalu Abonenta, a sprawność Urządzenia Abonent potwierdza składając podpis na Umowie.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnych zmian w jego konfiguracji.
4. Abonent zobowiązuje się nie udostępniać (w tym poddzierżawiać) Urządzenia/łącza osobom trzecim bez pisemnej zgody Dostawcy usług, pod rygorem rozwiązania.
5. Do Urządzenia Abonent może podłączyć tylko zgłoszone uprzednio Dostawcy usług i wykorzystywane przez siebie Terminale abonenckie.

### § 7.

1. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z dostępu do internetu, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia przez Abonenta lub skutek ingerencji osób niepowołanych w terminal abonencki znajdujący się u Abonenta.
2. W przypadku uszkodzenia Urządzenia przez Abonenta spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją w Urządzenie, próbami samodzielnej lub nieautoryzowanej konfiguracji lub naprawy bądź niewłaściwą eksploatacją - koszty naprawy lub wymiany Urządzenia pokrywa w całości Abonent.

3. Za uszkodzenia Urządzenia spowodowane wadami ukrytymi odpowiedzialność ponosi Dostawca usług; Dostawca usług ponosi w takim przypadku także koszty naprawy lub wymiany Urządzenia.
4. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Dostawcy usług każdą usterkę Urządzenia.
5. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dokonuje Dostawca usług lub wskazany przez niego podmiot, któremu Dostawca usług przekazał Urządzenie, celem usunięcia uszkodzenia.
6. Abonent jest zobowiązany, na każde żądanie Dostawcy usług umożliwić jego pracownikom lub osobom upoważnionym, sprawdzenie stanu technicznego sieci Dostawcy usług i Urządzenia, zainstalowanych w zajmowanym przez niego lokalu;

#### § 8.

1. Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w sieci i Urządzeniu, dokonuje wyłącznie Dostawca usług, jego pracownicy bądź osoby przez niego upoważnione.
2. Uszkodzenia elementów będących własnością Dostawcy usług służących do świadczenia usługi, w tym w szczególności uszkodzenia sieci Dostawcy usług i Urządzenia - wynikłe z działania bądź zaniechania Abonenta, będące skutkiem nieprawidłowego korzystania usuwane są w całości na koszt Abonenta.

#### § 9.

1. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Dostawcy usług, podłączać do Urządzenia większej ilości Terminali abonenckich niż określona w Umowie.
2. Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia innym podmiotom.
3. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia jedynie na terenie jednego lokalu, wskazanego w Umowie jako miejsca świadczenia usługi.

#### § 10.

1. Abonent jest zobowiązany udostępnić Dostawcy usług kartę sieciową do autoryzacji.
2. Każda zmiana karty sieciowej musi być autoryzowana przez Dostawcę usług.
3. Dostawca usług nie odpowiada za złą jakość świadczonych usług w przypadku stosowania nieautoryzowanej przez niego karty sieciowej.

#### § 11.

1. Zasilanie Urządzenia w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Terminale abonenckie podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Terminala abonenckiego. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności.

#### § 12.

1. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności:
  - a) działanie powodujące zawieszanie bądź blokowanie urządzeń innych abonentów lub użytkowników sieci Dostawcy usług bądź sieci Internet,
  - b) stosowanie nielegalnego oprogramowania,
  - c) umieszczanie w sieci Dostawcy usług bądź sieci Internet niezgodnych z prawem: informacji, danych bądź oprogramowania,
  - d) powodujące przechwytywanie danych od innych użytkowników sieci Dostawca usług bądź ingerowanie w ich urządzenia,
  - e) używanie nieautoryzowanej karty sieciowej,
  - f) podłączania do gniazda Abonenckiego większej ilości Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie,
  - g) uszkodzenie Urządzenia,
  - h) wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy sieci Dostawcy usług, sieci Internet bądź urządzeniach innych użytkowników.

## VI. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.

#### § 13.

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług

na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Terminala abonenckiego określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku.

2. Instalacja oraz aktywacja Usługi zostanie wykonana nie później niż w ciągu 14 dni od stwierdzenia istnienia warunków technicznych umożliwiających realizację przedmiotu Umowy, w terminie dogodnym dla Abonenta i Dostawcy usług, przy czym Dostawca Usług dołoży starań, aby została ona wykonana jak najszybciej.
3. Dostawca Usług dokonuje konfiguracji Urządzenia w lokalu Abonenta, a sprawność Urządzenia i prawidłowe wykonanie aktywacji Usługi Abonent potwierdza podpisując Umowę
4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku:
  - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
  - b) rozpowszechniania przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
  - c) podejmowania działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
  - d) dokonywania zmian, usuwania lub dodawania jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
  - e) rozpowszechniania wirusów komputerowych,
  - f) rozpowszechniania informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
  - g) korzystania z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług,
  - h) naruszenia obowiązków wynikających z § 9 oraz § 12 niniejszego Regulaminu,
  - i) nieuregulowania przez Abonenta zaległych opłat w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty (wyświetlanym na stronie internetowej w czasie korzystania przez Abonenta z usługi lub wysłanym na indywidualne konta Abonenta w Wirtualnym Biurze Obsługi Klienta /WBOK/, pocztą elektroniczną bądź za pośrednictwem Poczty Polskiej),
- gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.
5. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem, oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
6. Dostawca usług może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia usług, według par. 3 ust 11 Umowy
7. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
  - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
  - b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Terminale abonenckie,
  - c) stosowanie do kont pocztowych, WBOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne oraz niepodawanie ich osobom trzecim.
  - d) zachowanie ostrożności przy podawaniu swoich danych osobowych na nieszyfrowanych stronach www.

## VII. USŁUGI SERWISOWE.

### § 14.

1. Dostawca usług zapewnia Abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym montażu Urządzenia, skonfigurowaniu Terminalu abonenckiego, sprawdzaniu funkcjonowania w nim zainstalowanej, odpowiedniej karty sieciowej, bądź poinformowaniu Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty.

2. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
  - a) cykliczne przeglądy stanu technicznego jego Sieci telekomunikacyjnej,
  - b) bieżąca naprawę Usterek i Awarii Sieci,
  - c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
  - d) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
  - e) rozpatrywanie reklamacji,
  - f) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK,
3. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
  - a) na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - b) pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług,
  - c) e-mailem na adres podany w Umowie,
  - d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
4. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 24h w dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Urządzenia bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
  - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Urządzenia i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

## VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA, ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY.

### § 15.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
  - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
  - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
  - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;

- e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. Za każdy dzień wystąpienia przerw lub zakłóceń w świadczeniu Usługi przysługuje odszkodowanie, zgodnie z wnioskiem Abonenta:
- ustalone w kwocie równej 1/30 wysokości opłaty abonamentowej, płatne w terminie 30 dni od dnia ich wystąpienia, albo
  - w postaci obniżenia opłaty abonamentowej o kwotę równą 1/30 wysokości opłaty abonamentowej za każdy dzień przerw lub zakłóceń.
4. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty kary umownej bądź odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale IX. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

## IX. REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE.

### § 16.

- Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
- Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
- Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, niecierpiących zwłoki także telefonicznie, jednakże w razie reklamacji telefonicznej Abonent jest zobowiązany zgłoszenie takie niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni potwierdzić na piśmie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście do protokołu w BOK.
- Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:
  - Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
  - wysokość odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

### § 17.

- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury



zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.

2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) Nazwę Dostawcy usług i jego adres,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
  - f) podpis upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska,
  - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

#### § 18.

1. Ewentualny spór cywilnoprawny pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, o którym mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (zwany dalej Prezesem UKE) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta.
3. Strony mogą także poddać spór pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE, w myśl art. 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
4. W przypadku nieskorzystania z możliwości polubownego sposobu rozwiązania sporu właściwym do rozpoznania roszczeń wynikających z niniejszej Umowy będzie właściwy miejscowo sąd powszechny.

## X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

#### § 19.

Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy przed upływem sześciu miesięcy od dnia jej zawarcia, bądź w razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia stanowiącego własność Dostawcy usług w terminie 7 (siedmiu) dni, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na koszt własny Urządzenia do siedziby Dostawcy usług.

#### § 20.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są m. in. Regulaminie (§13, ust.7), instrukcji obsługi Urządzenia, przekazanej w czasie aktywacji (w przypadku, gdy Abonent nabył Urządzenie od Dostawcy Usług), ustnie w czasie aktywacji Usługi oraz na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

#### § 21.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Za pisemną zgodą Dostawcy usług, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 21.06.2013r.