

Regulamin świadczenia usług przez Eter Sp. z o.o.

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1

Postanowienie wstępne

Eter spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bibicach, ul. Warszawska 63A, 32-087 Bibice, zarejestrowana w rejestrze prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000491267, NIP 6772378569, o kapitale zakładowym 150.000 zł w pełni opłaconym, zwany dalej „Eter”, udostępnia Abonentom łącze internetowe oraz inne usługi, szczegółowo określone w Umowie, niniejszym regulaminie („Regulamin”) oraz Cenniku.

§ 2

Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie zawroty i wyrażenia oznaczają:

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej powstała zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, będąca stroną Umowy.

Aktywacja – czynność uruchomienia Usługi lub modyfikacji parametrów Usługi.

Awaria – przerwa w dostępie do Usługi spowodowana wadą techniczną, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych i modernizacyjnych oraz przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

Cennik – wykaz świadczonych przez Dostawcę Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat.

Dostawca – przedsiębiorca telekomunikacyjny, będący stroną Umowy.

Instalacja – czynności o charakterze technicznym rozumiane jako wykonanie przyłącza, Zakończenia Sieci bądź montażu Sprzętu celem umożliwienia Abonentowi dostępu do Sieci telekomunikacyjnej.

Konsument – osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Abonent planuje korzystać z Usługi lub w której jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.

Łącze – część Sieci Dostawcy umożliwiająca świadczenie Usług, łącząca punkt dostępowy Sieci Dostawcy z Zakończeniem Sieci lub łącząca inne części Sieci.

Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, stanowiący podstawę rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę na Rachunku.

Opłata Abonamentowa – opłata za Usługi świadczone przez Dostawcę, obejmująca możliwość korzystania przez Abonenta z Usług, utrzymanie i konserwację Łącz wraz z Usługami dodatkowymi.

Opłata Aktywacyjna – jednorazowa opłata pobierana z tytułu rozpoczęcia świadczenia Usług o wysokości wskazanej w Umowie.

Przedstawiciel Dostawcy – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy oraz realizacji jej postanowień.

Rachunek – dokument księgowy wystawiany przez Dostawcę, stanowiący podstawę dokonywania przez Abonenta płatności za świadczone Usługi.

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usług.

Sieć – sieć telekomunikacyjna ETER służąca do świadczenia Usług.

Siła Wyższa – zdarzenia niezależne od Stron, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia.

Sprzęt – infrastruktura i urządzenia techniczne oraz Zakończenie Sieci będące własnością Dostawcy, wymagane dla świadczenia Usługi na rzecz Abonenta i w tym celu przekazane do użytkowania przez Abonenta na czas trwania Umowy.

Strony – Dostawca oraz Abonent.

Terminal Abonencki – urządzenia końcowe Abonenta służące do korzystania z Sieci.

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem i Dostawcą.

Usługi – usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności dostawa łącza internetowego, usługi głosowe w zakresie telefonii oraz usługi dodatkowe. **Urządzenie Dostępowe** – sieciowe urządzenie trasujące (NAT), odpowiedzialne za przesyłanie pakietów informacji między urządzeniami Abonenta a siecią Internet/WAN. **WIFI** – bezprzewodowa sieć komputerowa.

Zakończenie Sieci – punkt Sieci w lokalu Abonenta umożliwiający dostęp do Usługi.

Zawieszenie Usług – okresowe zaprzestanie bądź ograniczenie świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

§ 3

Zakres świadczonych Usług

1. Dostawca oferuje Usługi telekomunikacyjne polegające na dostawie łącza internetowego i świadczenia usług dostępu do sieci Internet oraz usługi głosowe w zakresie telefonii.
2. Dostawca świadczy Usługi przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
3. Terytorialny zakres świadczenia Usług oferowanych przez Dostawcę jest uwarunkowany możliwościami technicznymi i organizacyjnymi danej lokalizacji. Dostawca jest uprawniony do odmowy zawarcia Umowy w braku możliwości świadczenia Usługi z przyczyn technicznych bądź organizacyjnych, o czym Abonent zostanie poinformowany.
4. Zakres Usług świadczonych przez Dostawcę na rzecz Abonenta określa Umowa.
5. Świadczenie Usług odbywa się na warunkach określonych w Regulaminie, Cenniku oraz Umowie.

Rozdział 2 Umowa**§ 4****Zawarcie Umowy**

1. W imieniu Dostawcy do zawarcia Umowy upoważniony jest Przedstawiciel Dostawcy.
2. Umowa zawierana jest w Lokalu Abonenta.
3. Umowa zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
4. Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent, na co najmniej 21 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złożył w siedzibie Dostawcy lub w formie pisemnej za pośrednictwem poczty oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
5. Jeżeli Umowa została zawarta z Abonentem będącym Konsumentem, Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia bez podawania przyczyny. W tym celu Abonent składa Dostawcy pisemne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.
6. Przez zawarcie Umowy Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności do uiszczenia opłat za korzystanie z Usług w wskazanych terminach.

§ 5**Wymagane dane i dokumenty**

1. Dla zawarcia Umowy Abonent będący osobą fizyczną zobowiązany jest do podania następujących danych Przedstawicielowi Dostawcy, których prawdziwość powinna zostać potwierdzona okazaniem dokumentu tożsamości:
 - a) imię i nazwisko, imiona rodziców;
 - b) adres zamieszkania oraz adres korespondencyjny;
 - c) numer PESEL;
 - d) numer NIP i REGON w przypadku prowadzenia działalności gospodarczej.
2. W przypadku innych podmiotów, Abonent przedstawia:
 - a) dokument potwierdzający nadanie NIP i REGON;
 - b) odpis z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru.
3. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od przedstawienia Przedstawicielowi Dostawcy następujących dokumentów:
 - a) dokument potwierdzający posiadanie tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta;
 - b) dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy.
4. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b) niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących podania danych i przedstawienia dokumentów wskazanych w § 5 ust. 1 – 3 Regulaminu;
 - c) wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Stronami uległa rozwiązaniu przez Dostawcę wskutek naruszeń postanowień Umowy bądź Regulaminu przez Abonenta;
 - d) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych 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. Nr 81, poz. 530).

§ 6**Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy**

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba że odrębnie stanowi Regulamin lub Umowa.
2. Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub dokonać jej zmiany w sposób powodujący ograniczenie bądź rozszerzenie zakresu świadczonych Usług.
3. Zmiana, o której mowa w ust. 2 powyżej może odnosić się do następujących postanowień Umowy:
 - a) rodzaju świadczonych Usług;
 - b) parametrów Usług.
4. Oświadczenie woli Abonenta o zmianie warunków Umowy może zostać złożone z użyciem środków porozumiewania się na odległość oraz przy pomocy poczty elektronicznej lub połączenia telefonicznego. Abonent kieruje oświadczenie woli na adres e-mail: biuro@eter.net.pl
5. Dostawca utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia Abonentowi treść oświadczenia na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. Jeżeli zmiana warunków następuje w drodze rozmowy telefonicznej, Dostawca utrwała całą rozmowę.
6. Dostawca potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem lub zawiadomi go o niemożliwości dokonania zmiany Umowy, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Dostawca przekazuje potwierdzenie drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w powyższy sposób lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
7. Abonentowi będącemu Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. W przypadku braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
8. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o którym mowa w ust. 7 powyżej, jeżeli Dostawca rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy za zgodą Abonenta.
9. Zmiana warunków Umowy następuje w kolejnym Okresie Rozliczeniowym, następującym po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało złożone oświadczenie Abonenta o zmianie.
10. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę w drodze wypowiedzenia, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. W okresie wypowiedzenia Dostawca świadczy Usługi i pobiera należne opłaty zgodnie z Umową aż do jej rozwiązania.
11. W przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy zawartej na czas określony, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udzielonych mu rabatów przez Dostawcę w związku z zawarciem Umowy według zasad określonych w Umowie.
12. Dostawca jest uprawniony do rozwiązania lub dokonania zmiany Umowy polegającej na ograniczeniu zakresu świadczonych Usług bez zachowania okresu wypowiedzenia jeżeli:
 - a) przed rozpoczęciem świadczenia Usług Dostawca utracił uprawnienia wymagane do świadczenia Usług, w tym uprawnień do wykonywania działalności telekomunikacyjnej;
 - b) niemożności rozpoczęcia świadczenia Usług z uwagi na zaistnienie innych przeszkód, w tym o charakterze technicznym;
 - c) nieustania przyczyn zawieszenia Usług wskazanych w § 13 Regulaminu w terminie 20 dni od daty ich wystąpienia.
13. Zmiana lub rozwiązanie Umowy następuje w formie pisemnej i jest przesyłane przez Dostawcę na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, a przez Abonenta na adres siedziby Dostawcy bądź jest składane przez Abonenta osobiście w siedzibie Dostawcy.
14. Wygaśnięcie Umowy następuje wskutek:
 - a) powzięcia przez Dostawcę informacji o śmierci Abonenta;
 - b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną.
15. Dostawca wraz z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy:
 - a) przestaje świadczyć Usługi;
 - b) może usunąć dane i informacje dotyczące Abonenta przetwarzane przez Dostawcę w związku ze świadczeniem Usług, jeżeli przepisy obowiązującego prawa nie stanowią inaczej.

Rozdział 3 Rozliczenia**§ 7
Cennik**

1. Wysokość i rodzaj opłat pobieranych przez Dostawcę za świadczenie Usług określa Cennik. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany obowiązującego Cennika w dowolnym czasie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Dostawca doręcza Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie przesyłania drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość, a także podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia oznacza akceptację zmian w Cenniku przez Abonenta.
3. Jeżeli zmiana w Cenniku została spowodowana bezpośrednio wskutek zmiany przepisów prawa i powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dotyczy dodania nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia oznacza akceptację zmian w Cenniku przez Abonenta.

**§ 8
Rachunek i płatności**

1. Za dany Okres Rozliczeniowy, Dostawca wystawia i doręcza Rachunek Abonentowi w formie faktury VAT, wskazujący wysokość należnych opłat za świadczone przez Dostawcę Usługi.
2. Opłata abonamentowa jest pobierana w wysokości przewidzianej w Umowie.
3. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat wskazanych w Rachunku za dany Okres Rozliczeniowy w nieprzekraczalnym terminie do 10 dnia miesiąca następnego, o ile w Umowie lub Rachunku nie wskazano innego terminu.
4. Za dzień zapłaty Strony uważają datę uznania rachunku bankowego Dostawcy.
5. Dostawca nalicza odsetki ustawowe, jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą należności.
6. Dostawca wysyła Rachunek w formie elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej (jeżeli Abonent wyraził na to zgodę) bądź w formie papierowej za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta. Fakt nieotrzymania Rachunku w terminie, w którym następowo zazwyczaj jego doręczenie wymaga niezwłocznego zawiadomienia o tym Dostawcy przez Abonenta.
7. W przypadku doręczenia Abonentowi Rachunku w formie papierowej za pośrednictwem poczty na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta, Dostawca pobiera dodatkową opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku, która to opłata zostanie doliczona do każdego Rachunku.

**Rozdział 4 Instalacja oraz korzystanie ze
Sprzętu****§ 9
Instalacja**

1. Dostawca przeprowadza Instalację Zakończenia Sieci i Sprzętu w Lokalu Abonenta, a Abonent wyraża zgodę na to.
2. W zakresie Instalacji mieści się przeprowadzenie kabli, wykonanie niezbędnych otworów w Lokalu oraz przedsięwzięcie innych czynności koniecznych dla prawidłowej Instalacji.
3. Instalacja w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta bądź upoważnionej przez niego pełnoletniej osoby.
4. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do konfiguracji urządzeń końcowych stanowiących własność Abonenta.
5. W Lokalu Abonenta wykonywana jest instalacja jednego Zakończenia Sieci, jeżeli Umowa nie stanowi inaczej.
6. Przeprowadzenie Instalacji lub wydanie Sprzętu stwierdzone jest protokołem podpisywanym przez Strony.

**§ 10
Sprzęt**

1. Dostawca udostępnia Abonentowi Sprzęt stanowiący własność Dostawcy na czas obowiązywania Umowy, jeżeli jest to konieczne do korzystania z Usługi. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Sprzętu.
2. Abonent zobowiązuje się używać Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji. Szczegółowe zasady prawidłowego korzystania ze Sprzętu określa instrukcja dołączona do Sprzętu.
3. Abonent nie jest uprawniony do:
 - a) samodzielnego wykonywania napraw i modernizacji Sprzętu bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy;
 - b) Abonent nie może bez zgody Dostawcy, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzęt na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej.
4. O jakichkolwiek nieprawidłowościach w działaniu Sprzętu bądź usterkach Abonent niezwłocznie zawiadamia Dostawcę. Naprawa lub wymiana odbywa się na koszt Dostawcy.
5. Na Abonencie ciąży odpowiedzialność za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie Sprzętu lub jego części, skutkujące obciążeniem Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu w przypadku:
 - a) korzystania ze Sprzętu w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem, załączoną instrukcją;
 - b) w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem;
 - c) nieuprawnionego udostępnienia Sprzętu osobie trzeciej.
6. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, Abonent jest zobowiązany do zwrotu Sprzętu w stanie nie gorszym, niż wynikałoby to z zasad normalnej eksploatacji.
7. W przypadku braku zwrotu Sprzętu bądź zwrotu w stanie gorszym niż określony w ust. 6 powyżej, Dostawca obciąża Abonenta kosztami stanowiącymi równowartość Sprzętu lub kosztami naprawy Sprzętu.

Rozdział 5 Świadczenie Usług**§ 11
Zakres obsługi**

1. Dostawca rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie.
2. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową oraz Regulaminem.
3. Dostawca zapewnia w ramach serwisu wykonanie następujących działań:
 - a) Instalację i Aktywację Usługi;
 - b) konfigurację Sprzętu udostępnionego Abonentowi;
 - c) okresowe przeglądy stanu technicznego łączy oraz parametrów łączy;
 - d) nadzór nad stanem technicznym Sieci;

- e) pomoc techniczną w związku ze świadczeniem Usług w godzinach 8:00 – 18:00 w dni robocze;
 - f) usuwanie Awarii;
 - g) prace mające na celu zabezpieczenie bezpieczeństwa i integralności Sieci.
4. Abonent może skontaktować się z Przedstawicielem Dostawcy przez telefon od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 -17:00.
 5. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia Lokalu Przedstawicielowi Dostawcy celem umożliwienia dostępu do Zakończenia Sieci i Sprzętu zainstalowanego w nim, jeżeli wymaga tego należyte wywiązywanie się z obowiązków spoczywających na Dostawcy zgodnie z postanowieniami Regulaminu i Umowy.
 - 6.

§ 12

Postanowienia szczegółowe dotyczące usługi internetowej

1. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Operatora, podłączać do Zakończenia Sieci Operatora większej, niż określona w Umowie, liczby Urządzeń Dostępowych.
2. Abonent ma prawo do korzystania z własnego Urządzenia Dostępowego z WiFi, umożliwiające bezprzewodowe korzystanie z większej liczby Terminali abonenckich, które może zainstalować we własnym zakresie lub odpłatnie zlecić tę czynność Operatorowi.
3. Abonent jest zobowiązany do nieudostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych połączenia bezprzewodowego. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia.
4. Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Urządzenia Dostępowego.
5. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego dokonywanie okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminalu abonenckiego, jak również kontrolowanie pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci ETER lub innych źródeł.
6. Operator ma prawo do odłączenia Zakończenia Sieci w wyniku wykrycia na Urządzeniu dostępowym:
 - a) złej konfiguracji sieci,
 - b) złośliwego oprogramowania mogącego powodować zakłócenia w pracy Sieci ETER lub użytkowników Sieci ETER bądź sieci Internet.
7. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta wadliwej konfiguracji Urządzenia Dostępowego powodującego zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania obniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utraty połączenia, straty pakietów, obniżenia przepustowości i inne problemy związane z działaniem Urządzenia Dostępowego podłączonego do Zakończenia sieci nieautoryzowanego przez ETER, bądź sieci WIFI.

§ 13

Konserwacja

1. Dostawca celem zapewnienia świadczenia Usług na właściwym poziomie przeprowadza prace o charakterze konserwacyjnym i modernizacyjnym, skutkujące możliwością wystąpienia przerw w świadczeniu Usług lub obniżeniu jakości sygnału telekomunikacyjnego, nietrwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu.
2. Dostawca podejmuje czynności zmierzające do usunięcia Awarii w ciągu 4 godzin od jej zgłoszenia i dokonuje naprawy w ciągu 24 godzin. W przypadku, gdy Awaria została spowodowana usterką po stronie operatora zewnętrznego, Dostawca zobowiązuje się do naprawy w ciągu 48 godzin.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za Awarie i inne usterki, które zostały spowodowane przez urządzenia końcowe stanowiące własność Abonenta.
4. Abonent dokonuje niezwłocznie zgłoszeń wszelkich Awarii.

§ 14

Zawieszenie Usługi

1. Abonent ma możliwość wystąpienia z pisemnym wnioskiem o zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę, a Dostawca może na zawieszenie wyrazić zgodę. Zawieszenie nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. W tym okresie Dostawca pobiera opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku za każdy miesiąc, w którym trwa zawieszenie świadczenia Usług. W przypadku zawarcia przez Abonenta Umowy na czas określony, Umowa ulega automatycznie przedłużeniu o okres trwającego zawieszenia.
2. Dostawca może zawiesić świadczenie Usług na rzecz Abonenta, jeśli Abonent:
 - a) będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności wobec Dostawcy przez okres dłuższy niż 15 dni po przednim wezwaniu do uiszczenia zaległej należności;
 - b) niebędący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności wobec Dostawcy przez okres dłuższy niż 15 dni od daty wymagalności;
 - c) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, w tym udostępnia treści niezgodne z prawem, a także narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
 - d) podejmuje działania zmierzające do uzyskania nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - e) dopuszcza się czynności utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników;
 - f) korzysta z Usług w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem, w tym w sposób niewłaściwy korzysta ze Sprzętu.
3. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić także na żądanie zgłoszone przez właściwe organy państwa wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.
4. Z dniem zawieszenia Dostawca zaprzestaje świadczenia Usług. Ponowna aktywacja może nastąpić po ustaniu przyczyn zawieszenia.

§ 15

Deklarowane prędkości

1. Prędkości transmisji danych określonych w załącznikach do Regulaminu są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania oraz wysyłania danych Deklarowane prędkości są jednocześnie prędkościami maksymalnymi.
2. Prędkości transmisji danych mogą być zależne od :
 - a) urządzeń końcowych (stan techniczny, ilość konfiguracji, od połączenia bezprzewodowego lub przewodowego);
 - b) ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza kontrolą Operatora,;
 - c) zachowania normalnych warunków eksploatacji pozostających poza kontrolą dostawcy sieci;
 - d) natężenia ruchu generowanego w sieci niezależnie od działań Operatora;
3. Dostępna oraz minimalna prędkość transmisji danych określona jest jako stosunek prędkości do prędkości maksymalnej zgodnie z poniższą tabelą:

Prędkość pobierania danych	Prędkość minimalna	Prędkość zwykle dostępna	Prędkość maksymalna (deklarowana)
Do 100 Mb/s	55%	85%	100%
Powyżej 100 Mb/s	50%	85%	100%

4. Odstępstwa od prędkości zwykle dostępnych mogą mieć charakter wyłącznie krótkotrwały i mogą powodować ograniczenia dostępu do treści aplikacji lub usług. Ograniczenia mogą wynikać także z następujących przyczyn:
 - a) korzystania z usług wymagających wymagającej prędkości zbliżonej do maksymalnej,
 - b) odtwarzanie treści o wysokiej rozdzielczości,
5. Abonentowi przysługują uprawnienia opisane w § 16 w przypadku wystąpienia stałych lub powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznymi deklarowanymi prędkościami w szczególności do minimalnej prędkości transmisji danych

Rozdział 6 Reklamacje**§ 16****Postępowanie reklamacyjne**

1. Abonent jest uprawniony do składania reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym niewłaściwego obliczenia opłat należnych Dostawcy.
2. Reklamacja może zostać złożona w formie pisemnej lub telefonicznie oraz przy pomocy środków porozumiewania się na odległość.
3. Reklamacja powinna zawierać następujące elementy:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
 - c) opis okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, jeżeli reklamujący domaga się ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności;
 - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Przyjęcie reklamacji zostaje potwierdzone przez Dostawcę w terminie 14 dni da daty jej złożenia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację.
5. Reklamację składa się 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Rozpatrzenie reklamacji przez Dostawcę następuje w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uważa się za uwzględnioną.
7. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację;
 - b) wskazanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a ponadto, gdy reklamującym jest Konsument o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego;
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
8. Odmowa uznania reklamacji w całości lub części:
 - a) zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostaje doręczona reklamującemu w drodze przesyłki poleconej.
9. Abonent może złożyć odwołanie od odpowiedzi Dostawcy na złożoną reklamację w ciągu 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi.
10. Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (zgodnie z art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego).

Rozdział 7 Odpowiedzialność**§ 17 Zakres i zasady odpowiedzialności**

1. Dostawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Prawie telekomunikacyjnym.
2. Dostawca jest zwolniony z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niewykonania przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy, w stopniu, w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
3. Odpowiedzialność Dostawcy jest wyłączona za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Sprzęt i nie dokonuje ich naprawy lub konfiguracji.
4. W przypadku Awarii, przerw w świadczeniu Usług wynikającej z nieprawidłowego działania Sieci, pracami konserwacyjnymi prowadzonymi przez Dostawcę, trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z 3 ostatnich Rachunków za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny.
5. Wskutek opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi przez Dostawcę Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia, zapłaty odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości 1/30 stałej opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia zostało rozpoczęte w terminie.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu.
8. Dostawca dokonuje przeniesienia numeru nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w Umowie, jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi.
9. W przypadku uchybienia terminowi, o którym mowa w ust. 9, Abonent jest uprawniony do jednorazowego odszkodowania za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy miesięcznych opłat abonamentowych liczonych według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy, przysługuje mu zwrot wyłączonego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie. Powyższe odszkodowanie nie przysługuje, w przypadku gdy brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Prawa telekomunikacyjnego.
10. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
11. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 9 i 10, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia:
 - a) przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 9;
 - b) aktywacji numeru w sieci dotychczasowego Dostawcy lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 10.

Rozdział 8 Postanowienia inne**§ 18****Ochrona danych osobowych**

Dostawca usług jest administratorem danych osobowych Abonentów będących osobami fizycznymi w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późn. zm.). Dane przetwarzane są w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy Abonenckiej lub podjęcia na żądanie Zamawiającego działań przed jej zawarciem, marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług Dostawcy Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom, w tym w celu dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

1. Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania oraz zmiany złożonego oświadczenia.
2. Zgoda na przetwarzanie danych osobowych może być wycofana przez Abonenta w każdym czasie w dowolny sposób.
3. Abonentowi będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych w celach marketingowych.
4. Dostawca Usług, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.
5. Dane transmisyjne obejmujące dane adresowe i miejsce świadczenia usługi oraz inne dane Abonenta obejmujące połączenia i czas ich trwania przetwarzane są dla celów zarządzania ruchem Sieci oraz przekazywania w niej komunikatów, obsługi abonentów oraz naliczenia opłat należnych z tytułu świadczenia Usług.
6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.
7. Dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne obejmujące dane osobowe Abonenta.
8. Dla celów marketingu Usług Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne obejmujące adres e-mail i numer telefonu, adres instalacji, adres korespondencyjny, imię oraz nazwisko klienta.
9. Dostawca Usług będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
10. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług Operator jest uprawniony do zapewnienia środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa integralności sieci, a także urządzeń końcowych poprzez np.: niedopuszczenie komunikatu który zagraża bezpieczeństwu sieci, przerwaniu lub ograniczeniu usługi na zakończeniu sieci, z którego występuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci
11. Zarządzanie ruchem w sieci przez Operatora musi się odbywać zgodnie z zasadami powszechnie obowiązującego prawa w tym realizacji prawnego obowiązku blokowania określonych treści.
12. Dostawca usług przetwarza dane osobowe Abonenta będącego osobą fizyczną podane w Umowie w celu jej wykonania lub świadczenia Usług, a także w przypadkach określonych przepisami prawa oraz w przypadku wyrażenia odrębnej zgody przez Abonenta.
13. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do ich poprawiania. Abonent może w każdej chwili cofnąć wyrażoną zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w przypadkach, w których przetwarzania wymaga takiej zgody.
14. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Operatora nie mogą obejmować monitorowania konkretnych treści.

§ 19**Tajemnica telekomunikacyjna**

1. Dostawca Usług zgodnie z przepisami Prawa telekomunikacyjnego zobowiązuje się do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej, która obejmuje:
 - a) dane osobowe Abonenta,
 - b) treści przekazywane w sieci telekomunikacyjnej,
 - c) informacje dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia,
 - d) identyfikacje bądź lokalizacje Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwiła to technologia stosowana przez Dostawcę.
2. Zachowanie informacji stanowiących tajemnicę telekomunikacyjną nie dotyczy sytuacji, w których Dostawca jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 20**Bezpieczeństwo**

1. Dostawca wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające szczególnie na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.
2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Prawie telekomunikacyjnym.

§ 21**Postanowienia końcowe**

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o każdej zmianie w zakresie swojego statusu prawnego oraz zmianie danych wymaganych przy zawarciu Umowy, utracie tytułu prawnego do Lokalu.
2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy przenieść wierzytelności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2018 roku.