MARKOMP Marek Matejkowski
ul. Bema 5, 18-300 Zambrów
tel. 86 444 44 44 / biuro@arcynet.pl

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ W ZAKRESIE DOSTĘPU DO INTERNETUW SIECI ArcyNET

Niniejszy regulamin świadczenia usługi komunikacji elektronicznej, zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usługi polegającej na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Dostawcę usług MARKOMP Marek Matejkowski z siedzibą w Zambrowie , adres siedziby: ulica Bema numer 5, kod pocztowy 18-300.

Regulamin zawiera informacje przedumowne, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.

I. Definicje.

Na potrzeby Regulaminu wprowadzamy niżej wskazane pojęcia, nadając im następujące znaczenie:

1. **Abonent** – tego pojęcia używamy na oznaczenie osoby fizycznej, osoby prawnej, jednostki organizacyjnie nieposiadającej osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą usług umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, którą dalej będziemy określali jako „Umowa". Będą Państwo uznawani za Abonenta po zawarciu takiej Umowy z Dostawcą usług;
2. **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usługi w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi;
3. **BOK -** miejsce obsługiwania Abonentów w lokalu Dostawcy usług, znajdujące się pod adresem siedziby/stałego miejsca wykonywania działalności gospodarczej Dostawcy usług. Jeśli BOK
4. **Cennik** - dokument zawierający informacje przedumowne w zakresie cen i opłat za Usługę i inne usługi świadczone przez Dostawcę usług lub przez niego zapewniane;
5. **Dostawca usług** – MARKOMP Marek Matejkowski, ul. Bema 5, 18-300 Zambrów, *NIP: 723-118-58-36, REGON: 4501186329*
6. **EBOK *[lub WBOK/IBOK/Panel***] - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie zakresie zarządzanie Umową i Usługą dla Abonenta i przez Abonenta;
7. **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usługi;
8. **Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
9. **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w którym Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usługi;
10. **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonej Usługi;
11. **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługę lub inne świadczenia zapewnione Abonentowi przez Dostawcę usług. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nieprowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
12. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usługi Abonentowi;
13. **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, gwałtowne burze, wichury, powodzie, strajki, epidemie;
14. **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem, urządzenie ONT) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia Usługi i korzystania z niej;
15. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
16. **Tytuł prawny do Lokalu/Tytuł prawny** – 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 Instalację;

17. **Umowa** – umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej, lub dokumentowej[9] pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
18. **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi świadczonej przez Dostawcę usług na podstawie Umowy;
19. **Usługa** - usługa komunikacji elektronicznej polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
20. **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
21. **UstPKE** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
22. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem umożliwiającym podłączenie Urządzeń lub Sprzętu do Sieci i korzystanie z Usługi.

II. Postanowienia ogólne. Zawarcie Umowy, w tym zakres danych osobowych wymaganych do zawarcia Umowy I rozpoczęcia świadczenia Usługi oraz przetwarzanych w związku z świadczeniem Usługi

1. Na podstawie Umowy Dostawca usług – jeśli będzie to konieczne do świadczenia Usługi – wykona we wskazanym przez Państwa Lokalu przyłączenie do Sieci, a za pośrednictwem wykonanego przyłączenia i z wykorzystaniem Sprzętu i Urządzeń, będzie świadczył Usługę. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf, w jakich świadczone mogą być Usługi określony jest w Cenniku, a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w Umowie.
2. Umowa może zostać zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej na czas określony lub nieokreślony. Konsument ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
3. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
   1) w BOK;
   2) poza lokalem Dostawcy usług w rozumieniu UstPK;
   3) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności stron.
4. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Państwa taryfy, a ograniczenie to wynikać może przede wszystkim z lokalizacji Lokalu.
5. Umowa może zostać z Państwem zawarta, jedynie jeśli posiadają Państwo Tytuł prawny do Lokalu.
6. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy oraz rozpoczęcie świadczenia Usługi od podania przez Państwa następujących danych:
   1) imię i nazwisko;
   2) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
   3) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
   4) 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;
   5) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy;
   6) adres poczty elektronicznej, jeśli na wniosek Abonenta Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej poprzez wymianę oświadczeń lub dokumentów zawierających treść Umowy i oświadczeń o związaniu się przez strony Umowy jej warunkami.
7. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
   1) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy;
   2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie informacji gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Państwa o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.
8. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usługi od autoryzacji nowego Abonenta (weryfikacja tożsamości) według procedury określonej na stronie internetowej Dostawcy usług www.arcynet.pl, która zostanie przeprowadzona w jednej z

form wskazanych w UstPKE. Dostawca usług nie może rozpocząć świadczenia Usługi bez wykonania weryfikacji tożsamości nowego Abonenta.

9. Dostawca usług, w związku ze świadczeniem Usługi przetwarza, oprócz danych, o których mowa w ust. 6 powyżej, następujące dane Abonenta:

1) numer rachunku bankowego;

2) numer telefonu/telefonów kontaktowych;

3) dane transmisyjne oraz dane o lokalizacji – których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy usług.

10. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Dostawcę usług danych osobowych znajdują się w klauzuli informacyjnej (informacjach dotyczących przetwarzania danych osobowych) przekazywanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

11. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe – w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy – jeśli dokonano negatywnej oceny wiarygodności na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 7 pkt. 2).

12. Zabezpieczenie wierzytelności wynikających z Umowy, o którym mowa powyżej, nastąpi poprzez wpłacenie kaucji w wysokości nieprzekraczającej trzykrotności miesięcznych opłat abonamentowych dla wybranej przez Abonenta taryfy.

13. Dostawca usług może ponadto zażądać wpłacenia kaucji w przypadku, gdy Abonent uporczywie opóźnia się z zapłata za świadczoną Usługę oraz gdy Abonent nie wywiązuje się terminowo z obowiązków finansowych wynikających z innej umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej z Dostawcą usług.

14. Kaucję należy wpłacić na wskazany numer rachunku bankowego Dostawcy usług w terminie 14 dni od zawarcia Umowy.

15. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na rachunku bankowym Dostawcy usług.

III. Odstąpienie od Umowy.

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza BOK lub na odległość w rozumieniu UstPK, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług wraz z Umową lub w innej formie pisemnej lub dokumentowej, przy czym nadanie listu w powyższym 14-dniowym terminie wystarczy do jego zachowania.

2. W przypadku odstąpienia, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej. Zwrotu płatności Dostawca usług dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Abonenta użyte przy dokonaniu płatności, chyba że Abonent złoży wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Abonenta z dodatkowymi kosztami.

3. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

5. Zasady zwrotu Sprzętu, w tym koszty zwrotu i jego zużycia określone są w Rozdziale VI.

IV. Główne cechy Usługi, w tym wszelkie minimalne poziomy jakości Usług.

1. Dostawca usług świadczy Usługę przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługa jest świadczona zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do urządzenia określonych w Umowie lub Cenniku. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 80% deklarowanej w Umowie prędkości dla Usługi świadczonej w technologii światłowodowej oraz na poziomie 65% dla Usługi świadczonej w technologii radiowej. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Abonent może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Zwykle dostępna prędkość (osiągalna przez 80% doby) stanowi 75% prędkości deklarowanej w Umowie.

2. Pomiar przepustowości Usługi należy wykonywać z urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu kablem ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi). Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej https://pro.speedtest.pl/. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.

3. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych, w związku z czym nie zapewnia środków monitorowania zużycia Usługi.

4. Korzystanie z innych usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi. Dostawca usług świadczy inne usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.

V. Okres obowiązywania Umowy, warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania Umowy, okres obowiązywania Umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych, odszkodowanie należne w momencie wypowiedzenia Umowy.

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony 12 lub 24 miesięcy.

2. Warunki promocyjne przewidziane w ramach poszczególnych pakietów taryfowych przysługują Abonentowi od dnia zawarcia Umowy, przy czym warunkiem skorzystania z warunków promocyjnych jest obowiązywanie Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta.

3. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie okresu jej obowiązywania, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia co najmniej na 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy na czas określony. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług objętych Umową.

4. Abonent przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa powyżej, otrzyma od Dostawcy usług na Trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta jasną i zrozumiałą informację o automatycznym przedłużeniu Umowy. Informacja przekazana Abonentowi będzie obejmowała ponadto kwestie zmiany warunków świadczenia Usługi względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobów i terminów jej wypowiedzenia oraz najkorzystniejszych oferowanych pakietach taryfowych dotyczących usługi objętej Umową.

5. Abonentowi, który nie skorzysta z uprawnienia do złożenia oświadczenia o braku woli przedłużenia Umowy, po przekształceniu się Umowy na czas nieokreślony naliczana będzie opłata dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen dla umów na czas nieokreślony.

6. Oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy powinno mieć formę pisemną lub dokumentową pod rygorem nieważności.

7. Abonent może złożyć wniosek o przedłużenie okresu obowiązywania Umowy lub o przekształcenie Umowy zawartej na czas nieokreślony w umowę na czas określony wedle wybranej taryfy, o ile nie posiada zaległości płatniczych wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług.

8. Każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Dostawcy usług przysługuje prawo do rozwiązania Umowy tylko z ważnych przyczyn.

9. Sytuacje, w których Dostawca usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym określone są w Rozdziale IX.

10. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy (za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym) powinno mieć formę pisemną lub dokumentową pod rygorem nieważności.

11. Dostawca usług, w przypadku gdy Abonent złożył oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili jego otrzymania, zawiadomi o tym Abonenta, przez:

    1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny lub

    2) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny lub

3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu

12. Dostawca usług – poza czynnościami, o których mowa powyżej – dostarczy Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania powyższego oświadczenia w ciągu 14 dni od jego otrzymania, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.

13. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć:

1) z tytułu świadczenia Usługi - sumy pozostałych do zapłaty przez Abonenta do czasu zakończenia Umowy opłat abonamentowych w części, w jakiej stanowią opłatę za Usługę;

2) z tytułu sprzedanego promocyjnego urządzenia końcowego – sumy pozostałych do zapłaty przez Abonenta do czasu zakończenia Umowy opłat abonamentowych w części, w jakiej stanowią opłatę za promocyjne urządzenie końcowe.

14. Odszkodowanie, o którym mowa powyżej, nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

15. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Dostawca usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy usług zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

VI. Warunki korzystania ze Sprzętu. Zasady zwrotu udostępnionego Sprzętu.

1. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny.

2. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

3. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole wykonania Instalacji i udostępnienia Sprzętu, przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.

4. Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

5. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją *postępowania ze Sprzętem wydaną mu wraz ze Sprzętem.*

6. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

7. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga zgody Dostawcy usług.

8. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.

9. Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania awarii. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku awarii Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

10. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

11. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych uzyskanych za pomocą sieci Internet.

12. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia od Umowy w trybie UstPK przez Abonenta będącego Konsumentem, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego otwarcia, w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

13. W przypadku naruszenia powyższych postanowień, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług

odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

VII. Zmiana dostawcy usług.

1. Abonent przy zmianie dostawcy usługi dostępu do Internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to techniczne wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.

2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wniosek w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmujący:

1) dane Abonenta, o których mowa w Rozdziale II ust. 6 pkt. 1) – 4) Regulaminu;

2) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;

3) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;

4) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;

5) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;

6) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu;

7) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu.

3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:

1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;

2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.

4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.

5. W przypadku realizacji przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usługi:

1) rozpoczyna świadczenie Usługi w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
2) potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi na Trwałym nośniku.

6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 5, w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Dostawcą usług (określonym w Umowie), Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług (określonego w Umowie), wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym Abonenta poinformuje dotychczasowy dostawca usług.

8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 , kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 pkt 1), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług przez Dostawcę usług lub upływu terminu, o którym mowa w ust 7.

9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:

1) opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub

2) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do Internetu na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.

10. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:

1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;

2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.

11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas wypowiedzenie, o którym mowa w ustępie powyżej, staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.

12. W sytuacji, o której mowa w ustępie powyżej, Dostawca usług jest obowiązany świadczyć Usługę na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę usług.

VIII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania oraz zasady, termin i procedury jego wypłaty.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wynikające z nienależytej reakcji Dostawcy usług na występowanie incydentów i zagrożeń związanych z bezpieczeństwem oraz luk w systemach bezpieczeństwa, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania
przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

   1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;

   2) 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;

   3) 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;

   4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem internetu;

   5) jakiekolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w internecie za pośrednictwem Sieci.

3. Za każdą przerwę w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w warunkach umownych poziom jakości świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w *Kodeksie cywilnym* z dnia 23 kwietnia 1964 r.

4. Niezależnie od prawa do dochodzenia odszkodowania, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości.

5. Odszkodowanie, jak również upust w opłacie abonamentowej, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.

6. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu/zapłatę odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez abonenta w trybie określonym w Rozdziale XIII.

IX. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta. Windykacja należności.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami oraz postanowieniami Umowy, zarówno w stosunku do Dostawcy usług, jak i osób trzecich.

2. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

   1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich;

   2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa;

   3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania;

   4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody;

   5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;

   6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming);

7) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

3. Dostawca usług zaleca Abonentowi:

1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.;

2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt;

3) stosowanie do kont pocztowych, EBOK 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 i znaki specjalne.

4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci, zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku, gdy działania Abonenta:

1) naruszają bezpieczeństwo Sieci;

2) stanowią przypadek nadużycia telekomunikacyjnego;

3) wymagają natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług z uwagi na interes publiczny, interes użytkowników końcowych lub istotny interes Dostawcy usług

- 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 oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

6. W przypadku gdy Abonent:

1) opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiejkolwiek opłaty przewidzianej Umową lub Cennikiem, Dostawca usług powiadamia tego Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent ten nie ureguluje zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia;

2) uporczywie opóźnia się z zapłatą opłat przewidzianych Umową lub Cennikiem, Dostawca usług powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent ten nie ureguluje zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia;

3) uporczywie narusza warunki świadczenia Usług lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze zaprzestania świadczenia Usług po upływie 14 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia.

7. Z zastrzeżeniem ust. 10, po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w:

1) ust. 6 pkt 1) – Dostawca usług może ograniczyć świadczenie Usługi;

2) ust. 6 pkt 2) – Dostawca usług może zaprzestać świadczenia Usługi.

8. W przypadku braku uregulowania przez Abonenta zaległości w ciągu 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usługi, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi po upływie 3 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia. Po bezskutecznym upływie terminu, Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usługi.

9. Dostawca usług obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od uregulowania przez Abonenta zaległych należności za Usługę, wznowić jej świadczenie. Za wznowienie Usługi Dostawca usług pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

10. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty należności niespornych.

11. Dostawca usług, który zaprzestał świadczenia Usług Abonentowi zgodnie z ust. 6 pkt 3 oraz ust. 8, powiadamia Abonenta o zamiarze jednostronnego rozwiązaniu Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia w przypadku:

1) nieuregulowania zaległych należności za wykonane Usługi;

2) niezaprzestania uporczywego naruszania warunków świadczenia Usług lub Umowy lub podejmowania działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z tych Usług

- a po bezskutecznym upływie tego terminu może rozwiązać Umowę.

12. Powiadomienia, o których mowa w ust. 6, 8 i 11, doręcza się Abonentowi na Trwałym nośniku na wskazany do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.

13. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności, Abonent zapłaci Dostawcy usług odsetki ustawowe, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności wskazany na Rachunku lub w Umowie. W przypadku gdy opłaty nie zostały uiszczone w części, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia.

14. Jeżeli Abonent posiada względem Dostawcy usług kilka długów, uiszczając opłatę Abonent może wskazać przy dokonywaniu płatności, który z długów chce zaspokoić. Dostawca usług zalicza dokonaną opłatę na poczet wskazanej przez Abonenta należności, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi. Wówczas Dostawca usług może zaliczyć taką wpłatę na poczet najdawniej wymaganego zadłużenia. W każdym przypadku dokonana opłata może zostać w pierwszej kolejności zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności na poczet odsetek za opóźnienie w zapłacie.

15. Jeśli przed zawarciem Umowy lub w trakcie jej obowiązywania Abonent wpłacił kaucję na zabezpieczenie należności Dostawcy usług, w wezwaniu do zapłaty Dostawca usług informuje dodatkowo Abonenta, że w razie nieuczynienia zadość jego wezwaniu może on zaspokoić swoją należność z kwoty wpłaconej przez Abonenta tytułem kaucji oraz uzależnić dalsze świadczenie Usług od uzupełnienia przez Abonenta kwoty kaucji.

16. Na pisemny wniosek Abonenta Dostawca usług, w szczególnych przypadkach, może wyrazić zgodę na spłatę należności w ratach. Wobec dłużników, którzy uzyskali zgodę na ratalną spłatę zadłużenia i zawarli w tym przedmiocie z Dostawcą usług stosowne porozumienie, wstrzymuje się procedurę windykacji. W przypadku odstąpienia dłużnika od wnoszenia opłat zgodnie z zawartym porozumieniem, Dostawca usług podejmie dalsze czynności windykacyjne celem odzyskania należności.

X. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożeniami takiego naruszenia lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na świadczoną Usługę.

1. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usługi zawarte są w Rozdziale IX.

2. Dostawca usług publikuje informacje, w tym na swojej stronie internetowej, o:

   1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonych przez niego Usług;

   2) rekomendowanych środkach ochronnych i sposobach:

      a) zabezpieczania telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym;

      b) zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które użytkownicy mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usług, w tym o związanych z tym kosztach;

   3) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

3. Dostawca usług w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonenci ci mogą podjąć, oraz związanych z tym kosztach.

4. Dostawca usług informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność świadczonych Usług, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.

5. W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci i Usług, Dostawca usług może zastosować środki polegające na:

   1) zablokowaniu przesłania takiego komunikatu;

   2) ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu

   – w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.

6. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowane usługi łączności wewnątrzunijnej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012.

7. Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie Centrum Informacji Konsumenckiej: https://cik.uke.gov.pl/edukacjatop/.

XI. Obsługa serwisowa, pomoc techniczna, warunki i opłaty dotyczące usług posprzedażnych, konserwacji i obsługi Abonenta, sposób uzyskania informacji na temat obowiązujących cen i

opłat eksploatacyjnych.

1. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.

2. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres obowiązywania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
   1) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci;
   2) bieżąca naprawę usterek i awarii Sieci;
   3) techniczną pomoc przy usuwaniu usterek lub awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu;
   4) uzyskiwanie, w tym telefonicznie, informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych;
   5) rozpatrywanie reklamacji;
   6) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem EBOK;

3. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usługi, zaciągać informacji na temat Usługi oraz pozyskiwać informację na temat Rachunków:
   1) na stronie internetowej Dostawcy usług;
   2) pod numerem telefonu BOK wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług;
   3) e-mailem na adres Dostawcy usług podany w Umowie;
   4) osobiście w BOK.

4. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.

5. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

6. Usunięcie powstałej usterki bądź awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 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.

7. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie usterek lub awarii, a także pomoc techniczna następuje:
   1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług;
   2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową lub Instrukcją Postępowania ze Sprzętem.

XII. Udogodnienia i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposób uzyskania aktualizacji tych informacji.

1. Dostawca usług - przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami - oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu, według wyboru Abonenta.

2. Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia Umowę, Regulamin, Cennik oraz zwięzłe podsumowanie warunków Umowy, w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.

3. Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej będącej stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępnia:
   1) informacje o danych zawartych w Rachunku wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług;
   2) szczegółowy wykaz wykonanych Usług

   - sporządzone w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.

4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 powyżej:

1) przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu rozliczeniowego, za który będzie wystawiony Rachunek – Dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu Rachunku;

2) dotyczącego Okresu rozliczeniowego, za który już został wystawiony Rachunek i wykonane Usługi – Dostawca usług realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.

5. Dostawca usług, na każde żądanie Abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

XIII. Rozpatrywanie reklamacji, sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług, obsługującej abonentów (BOK). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.

4. Reklamacja powinna zawierać:

1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
4) numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
5) 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;
6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
7) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres I numer telefonu jednostki obsługującej reklamację.

7. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację, jest zobowiązany - o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK Dostawcy usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8. 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.

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1) adres BOK Dostawcy usług;

2) informację o dniu złożenia reklamacji;

3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;

5) 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 383 UstPKE;

6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;

7) 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 – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

10. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

11. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta, środka komunikacji elektronicznej.

12. Postanowienia ust. 10 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

13. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie I odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

14. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

15. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 14, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

16. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

17. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 UstPKE. Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 1, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została

uwzględniona lub dostawca usługi komunikacji elektronicznej nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona. Postępowanie w trybie art. 383 UstPKE jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie- roszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele.

18. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej https://konsument.gov.pl/, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej https://konsument.gov.pl/dochodzenie-roszczen/. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.

19. Dostawca usług nie przystąpił i nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk w rozumieniu art. 2 pkt. 5) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

XIV. Informacje o tym, w jaki sposób środki zarządzania ruchem stosowane przez Dostawcę usług mogłyby wpłynąć na jakość Usługi, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

XV. Postanowienia końcowe.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r.