

I. Postanowienia ogólne, zakres Usług

§ 1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej Regulaminem określa zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych, w tym dostępu do Internetu przez Compower-Detron z siedzibą os. Oświecienia 44, 31-636 Kraków, NIP 498-025-14-62. Usługi są świadczone przez Operatora zgodnie z Umową abonencką, oraz stanowiącymi jej integralną część niniejszym Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych, Cennikiem oraz Regulaminami Promocji jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.

§ 2. Definicja pojęć

- Abonament** - opłata miesięczna ponoszona przez Abonentów na rzecz Operatora z tytułu świadczonych Usług, określona w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Promocji.
- Abonent** - osoba fizyczna lub prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła Umowę.
- Administrator** - pracownik Operatora nadzorujący pracę Sieci;
- Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usługi umożliwiającej Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi.
- Awaria** - stan techniczny Sieci całkowicie uniemożliwiający korzystanie z Usługi przez Abonentów.
- Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów w lokalu Operatora znajdujące się pod adresem siedziby Operatora.
- Cennik** - cennik świadczenia Usług, w którym znajdują się informacje o wysokości opłat oraz zasadach ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy.
- Dni Robocze** - dni tygodnia liczone od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, przy czym jeden pełny Dzień Roboczy rozpoczyna się o godzinie 8.00, a kończy o godzinie 16.00 tego samego dnia.
- Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta/EBOK** - system informatyczny Operatora służący do obsługi spraw dotyczących Umów, umożliwiający w zakresie określonym w Umowie i jej załącznikach - zarządzanie Umową i Usługami dla Abonentów i przez Abonentów.
- ICOK** - Internetowe Centrum Obsługi Klienta z dostępem do faktur i historii płatności.
- Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu np. przyłączenie Lokalu do Sieci, montaż Sprzętu Powierzonego w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i świadczenia mu Usługi Stacjonarnej.
- Kaucja** - kwota wpłacona przez Abonentów na żądanie Operatora przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej obowiązywania dla zabezpieczenia opłat i innych należności przypadających Operatorowi z tytułu wykonania Umowy. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty.
- Konsument** - Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, zawierający z Operatorem Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
- Lokal** - miejsce świadczenia na rzecz Abonentów Usługi Stacjonarnej, wskazane w Umowie - mieszkanie w budynku wielorodzinnym lub dom jednorodzinny.
- Okres Rozliczeniowy** - okres 1 (jednego) miesiąca kalendarzowego, tj. od godziny 0:00 pierwszego dnia miesiąca do godziny 24:00 ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego. Jeżeli Usługa nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas jednostką czasu stanowiącą podstawę do ustalenia opłaty miesięcznej, w szczególności Abonamentu, jest każdy rozpoczęty dzień. W takim przypadku opłatę dzienną oblicza się jako iloraz opłaty miesięcznej oraz liczby 30 (trzydzieści)
- Operator** - Compower-Detron z siedzibą os. Oświecienia 44, 31-636 Kraków, NIP 498-025-14-62, e-mail: detron@compower.pl, tel.: 690 890 805.
- Protokół Przekazania Sprzętu** - dokument poświadczający przekazanie Abonentowi Sprzętu Powierzonego.
- Przedsiębiorca-konsument** - Abonent lub Zamawiający, niebędący Konsumentem, będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą (samodzielnie bądź w formie spółki cywilnej), zawierający Umowę w ramach tej działalności, który przy zawarciu Umowy oświadczył, że Umowa nie posiada dla niego charakteru zawodowego.
- Przedstawiciel Operatora** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora w szczególności na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia, np. uprawniona do przyjmowania reklamacji oraz składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy, wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu lub działająca w BOK.
- Przyłącze Abonenckie** - część Sieci - pomiędzy Terminalem Abonenckim a urządzeniem aktywnym Sieci - umożliwiająca korzystanie z Usług Stacjonarnych.
- Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
- Regulamin Promocji** - dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług.
- Sieć** - prywatna sieć teleinformatyczna Operatora służąca do świadczenia Usług wynikających z Umowy.
- Siła Wyższa** - zdarzenie niezależne od Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wylądowania atmosferyczne, śnieżyce, powódzie, podtopienia, szadź, strajki, epidemie oraz akty wydane przez organy władzy publicznej.
- Sprzęt Powierzony** - sprzęt będący własnością Operatora, za pomocą którego Abonent może korzystać z Usług Stacjonarnych, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone Protokołem Przekazania Sprzętu.
- Strony** - łącznie Operator i Abonent - a każdy z osobna jest zwany „Stroną”.
- Terminal Abonencki** - komputer, telefon lub inne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi Stacjonarnej oraz telefon przenośny („komórkowy”), umożliwiający Abonentowi nadawanie, przetwarzanie lub odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będący własnością Abonentów, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci telekomunikacyjnej.
- Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub innemu podmiotowi 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), twarde dyski, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF.
- Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, użytkowanie, najem, dzierżawa, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonentów zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu, na zainstalowanie Sprzętu Powierzonego i zakończenia Sieci w Lokalu, celem świadczenia Abonentowi Usługi Stacjonarnej.
- Ułga** - kwota przyznanej Abonentowi zniżki z tytułu zawarcia Umowy na czas określony, wynikająca z zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, określonych właściwym Regulaminem Promocji.
- Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej.
- Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem/Przedsiębiorcą konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania Umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie.
- Umowa zawarta poza lokalem Operatora** - Umowa z Konsumentem/Przedsiębiorcą konsumentem zawarta:
 - przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron w miejscu, które nie jest BOK;
 - w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta/Przedsiębiorcę-konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie 32.a.
 - w BOK lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem/Przedsiębiorcą-konsumentem w miejscu, które nie jest BOK, przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron.
- Usługa** - usługa telekomunikacyjna bądź usługa związana ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych przez Operatora, wynikająca z Umowy, zależna od wybranego przez Abonentów i wskazanego w Umowie Pakietu Taryfowego, opcji lub dodatkowej usługi.
- Usługa Stacjonarna** - Usługa świadczona z wykorzystaniem Sieci, po wykonaniu Instalacji i Aktywacji, w stałym miejscu (w Lokalu) przez cały okres obowiązywania Umowy, w szczególności Internet i Telewizja.
- Usterka** - stan techniczny Sieci, wada obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonego w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z Usług.
- UsPrKon** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
- Zamawiający** - podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę zawarcia Umowy od Operatora.
- CSIRT NASK** - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego, w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.
- Integrator usług SMS** - dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, świadczący usługę wysyłania SMS.
- Nadużycie w komunikacji elektronicznej** - świadczenie lub korzystanie z Usługi lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się Nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności jest to generowanie Sztucznego Ruchu, Smishing, CLI spoofing oraz Nieuprawniona zmiana informacji adresowej. Nieuprawniona zmiana informacji adresowej - niezgodne z prawem modyfikowanie numeru telefonu lub identyfikatora użytkownika, uniemożliwiające albo istotnie utrudniające ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, numeru telefonu lub identyfikatora użytkownika wysyłającego komunikat. Nie stanowi nieuprawnionej zmiany numeru telefonu lub identyfikatora użytkownika zmiana wyłącznie adresu IP użytkownika wysyłającego komunikat.
- SMS** - krótka wiadomość tekstowa;
- UstZNKE** - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

II. Zawarcie Umowy

§ 1. Zamawiający zgłasza do Operatora telefonicznie, elektronicznie, pisemnie bądź osobiście zamówienie na świadczenie Usług.

§ 2. Na złożone zamówienie Operator udziela Zamawiającemu odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 Dni Roboczych, informując Zamawiającego, czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Usług.

§ 3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem istnienia możliwości technicznych wykonywania Usług we wskazanej przez Abonentów lokalizacji i w wybranym przez Abonentów Pakiecie Taryfowym. W przypadku Umowy zawieranej z Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Operatora.

§ 4. Umowa może zostać zawarta z Operatorem:

- W BOK.
- Poza BOK.
- Na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, jeśli Operator zaoferuje możliwość zawierania Umów w taki sposób.

wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
§ 7. Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione przez Operatora.

IV. Funkcjonalność Usług

§ 1. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utrzymuje dział administrowania Siecią, składający się z Administratorów, wykonujących m.in. pomiary ruchu telekomunikacyjnego na styku Sieci z sieciami innych operatorów. Powyższe, z zastrzeżeniem zawartych poniżej postanowień Regulaminu, nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

§ 2. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, zawarte są w rozdziale IX Umowy i niniejszym Regulaminie. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne, odpowiednio do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, Operator jest uprawniony podejmować wszelkie, dozwolone prawem środki zmierzające do wyeliminowania takiego naruszenia, ewentualnie jego ograniczenia, a w szczególności jest uprawniony do:

- Informowania i ostrzegania Abonentów o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług.
- Ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług na Terminalu Abonenckim, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług.
- Informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach.
- Informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług.
- Publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia Terminali Abonenckich.

§ 3. Operator może stosować środki zarządzania ruchem, wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacje lub usługi, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo, jak to jest konieczne, aby:

- Zapewnić zgodność z obowiązującymi przepisami prawa (w tym nakazującymi np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług bądź blokowanie dostępu do nielegalnych domen hazardowych) lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich przepisów, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów administracji publicznej (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy blokowania nielegalnych treści).
- Utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Terminali Abonenckich i urządzeń końcowych innych użytkowników.
- Zapobiec grożącemu przeciążeniu Sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

§ 4. Operator jest zobowiązany do podejmowania proporcjonalnych środków organizacyjnych i technicznych, mających na celu zapobieganie Nadużyciom w komunikacji elektronicznej i ich zwalczanie.

V. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności

§ 1. Począwszy od dnia Aktywacji Usługi, Abonent zobowiązany jest do uiszczania Abonamentów zgodnie z zawartą Umową, w tym jej załącznikami. Elementy składające się na Abonament określone są w Umowie. Za wykonanie Przyłącza Abonenckiego w Lokalu oraz za Aktywację Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej określonej w Cenniku. Koszty usług serwisowych, określonych w Regulaminie i Umowie, dotyczących usuwania Usterek i Awarii, które powstały z powodów dotyczących Abonenta, zawarte są w Cenniku.

§ 2. Abonament płatny jest z góry za dany miesiąc. Abonent uiszcza Abonament do 11-tego dnia miesiąca, w którym Usługa jest wykonywana.

§ 3. Opłata aktywacyjna pobierana jest z dołu w Okresie Rozliczeniowym, w którym wykonano Instalację lub Aktywację na podstawie rachunku/faktury z terminem płatności do 11-go następnego miesiąca. Zestawienia połączeń/transferów dostępne są w ICOK.

§ 4. Płatność powinna być dokonana na konto bankowe wskazane przez Za dzień uregulowania płatności Operator przyjmuje Usług, w którym nastąpiło zaksięgowanie środków pieniężnych na koncie bankowym Operatora.

§ 9. Przerwy, Awarie lub Usterki w działaniu Usług nie zwalniają Abonenta od terminowego uiszczenia bieżących Abonamentów, a rozliczenie Abonamentu za czas przerwy w dostępie do Usług, Awarii lub Usterki nastąpi po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji złożonej przez Abonenta.

§ 10. Oryginały faktur za Usługi Konsument/Przedsiębiorca-konsument może otrzymać w BOK lub na jego żądanie zostaną mu przesłane na adres korespondencyjny lub adres e-mail. Faktury dla pozostałych Abonentów będą im wysyłane bezpośrednio po ich wystawieniu. Operator udostępnia archiwizowane duplikaty faktur w systemie ICOK.

§ 11. Za opóźnienia w zapłacie Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe w wysokości odsetek ustawowych od wymagalnych, a nieuiszczonych należności Abonenta:

- W przypadku Umowy, do której stosuje się przepisy ustawy z dnia 8 marca 2013 r. przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych – za opóźnieniem w transakcjach handlowych, na zasadach określonych w tej ustawie.
- W pozostałych przypadkach - za opóźnieniem w zapłacie, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

VI. Świadczenie i jakość Usług, Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu Powierzonego, ograniczenia w korzystaniu z Usług i Sprzętu Powierzonego, usługi serwisowe

§ 1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie oraz w stanowiących jej integralną część załącznikach, na zasobach, gdzie istnieje infrastruktura, która umożliwiła świadczenie Usług.

§ 2. Zakres oferowanych Usług Stacjonarnych zależy od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych oraz organizacyjnych Operatora.

§ 3. Operator świadczy Usługi nieprzerwanie, z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania Sieci. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, tj. konserwacją, naprawami oraz testowaniem sprzętu informatycznego i telekomunikacyjnego. Operator gwarantuje, że dołoży wszelkich starań, by przerwy techniczne były jak najmniej uciążliwe i trwały możliwie krótko.

§ 4. Zawierając Umowę, która wymaga przyłączenia do Sieci, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu Powierzonego w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usług Stacjonarnych), do którego posiada Tytuł prawny do Lokalu. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego, pełnoletnia osoba.

§ 5. Jeśli korzystanie ze Sprzętu Powierzonego jest niezbędne do korzystania z Usług Stacjonarnych, wówczas Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt Powierzony w stanie umożliwiający jego prawidłowe używanie.

§ 6. Zasilanie Sprzętu Powierzonego i Terminala Abonenckiego w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

§ 7. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu Powierzonego zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem Powierzonym, przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Operatora, jego przeznaczeniem i zasadami prawidłowej eksploatacji.

§ 8. Z momentem oddania Sprzętu Powierzonego Abonentowi do używania na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt Powierzony. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu Powierzonego oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Sprzętu Powierzonego niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.

§ 9. Abonent zobowiązany jest odłączyć Terminal Abonencki i Sprzęt Powierzony podczas wyładowań atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej innej niż światłowodowa, powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Terminala Abonenckiego. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Operator nie ponosi odpowiedzialności.

§ 10. Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sprzęcie Powierzonym oraz Przyłączy Abonenckim dokonują wyłącznie Przedstawiciele Operatora.

§ 11. Przyłącza Abonenckie przeznaczone jest tylko i wyłącznie do korzystania z Usług Stacjonarnych na zasadach określonych w Umowie, w tym w jej załącznikach.

§ 12. Uszkodzenia Sprzętu Powierzonego oraz Przyłącza Abonenckiego, wynikłe z działania bądź zaniechania Abonenta lub będące skutkiem nieprawidłowego z nich korzystania przez Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

§ 13. Abonent Usług Stacjonarnych nie ma prawa udostępniać Usług Stacjonarnych poza Lokal określony w Umowie.

§ 14. W przypadku wymiany Terminala Abonenckiego, Abonent Usług Stacjonarnych jest zobowiązany zgłosić Operatorowi zmianę, podając dane nowego Terminala Abonenckiego, niezbędne do autoryzacji przez Operatora, celem świadczenia Usługi Stacjonarnej, w szczególności adres karty sieciowej urządzenia (numer MAC).

§ 15. Operator nie odpowiada za niedziałanie bądź złą jakość świadczonych Usług w przypadku korzystania przez Abonenta z Terminala Abonenckiego, którego prawidłowych danych Abonent nie podał Operatorowi do autoryzacji, zgodnie z § 14.

§ 16. Autoryzacja Terminala Abonenckiego, o której mowa w § 14, jest możliwa telefonicznie oraz osobistego stawiennictwa Abonenta w BOK.

§ 17. Konfiguracja sieciowa Terminala Abonenckiego następuje automatycznie z serwera Operatora. Samowolna zmiana konfiguracji sieciowej Terminala Abonenckiego przez Abonenta jest zabroniona.

§ 18. Termin oczekiwania na przyłączenie do Sieci i data rozpoczęcia świadczenia Usługi Stacjonarnej określone są w Umowie.

§ 19. W sytuacjach uzasadniających konieczność dostępu (Awarie, Usterki, kontrola wykorzystania Usługi zgodnie z Umową, itp.) do Sprzętu Powierzonego oraz Przyłącza Abonenckiego znajdującego się w Lokalu, Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora dostęp do Lokalu. O konieczności i terminie sprawdzenia ww. urządzeń/lączy Operator powiadomi Abonenta telefonicznie lub poprzez elektroniczne środki komunikacji, lub kontakt osobisty. W przypadku braku możliwości kontaktu w ww formie, Operator powiadomi pisemnie Abonenta o konieczności udostępnienia Lokalu.

§ 20. Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usług, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Za zmianę miejsca świadczenia Usług Operator pobiera opłatę manipulacyjną, zgodnie z Cennikiem.

§ 21. Na wniosek Abonenta, złożony na Trwałym nośniku, Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług dostępu do Internetu Stacjonarnej, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku. Powyższe zawieszenie następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta, wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie dłuższy niż 3 miesiące. W przypadku Umów na czas określony, okres zakończenia Umowy zostaje przedłużony o okres zawieszenia świadczenia Usług, chyba że skutkowałoby to naruszeniem punktu II § 6. zdanie 2. Po okresie zawieszenia następuje automatyczne uruchomienie Usług oraz naliczenie opłaty za ponowne uruchomienie, zgodnie z Cennikiem. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Operator nie pobiera Abonamentu. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić nie częściej niż jeden raz w każdym roku obowiązywania Umowy.

§ 22. W sytuacji wyjątkowej, gdy występuje zagrożenie bezpieczeństwa Sieci, Usług lub innych użytkowników Sieci, Administrator ma prawo do natychmiastowej reakcji, w celu usunięcia przyczyny tego zagrożenia. Może się to wiązać z odłączeniem jednego Abonenta, grupy Abonentów, części struktury Sieci lub jej całej od Internetu.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych ważny od dnia 10 listopada 2024

§ 23. Operator zapewnia Abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym skonfigurowaniu i uruchomieniu Przyłącza Abonenckiego na Terminalu Abonenckim, w tym:

- sprawdzenie funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej i ewentualnym zainstalowaniu w nim rekomendowanej przez Operatora karty sieciowej,
- poinformowanie Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty - jednakże w przypadku, gdy stan techniczny Terminala Abonenckiego lub stan jego oprogramowania uniemożliwia prawidłowe skonfigurowanie Przyłącza Abonenckiego, rozpoczęcie świadczenia Usług zostaje przesunięte do czasu usunięcia przez Abonenta przyczyn uniemożliwiających uruchomienie Usług. Abonent zawiadamia Operatora o usunięciu przyczyn uniemożliwiających uruchomienie Usług.

§ 24. Operator zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc techniczną, dotyczącą poprawnej konfiguracji ustawień sieciowych, według ustaleń zawartych w Cenniku.

§ 25. Operator zobowiązuje się do usunięcia Awarii lub Usterki w możliwie najkrótszym terminie, licząc od dnia i godziny zgłoszenia Awarii przez Abonenta, według kolejności zgłoszenia - przy czym nie powinno to trwać dłużej niż 7 (siedem) Dni Roboczych 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 usunięcia Usterki lub Awarii.

§ 26. Abonent może zgłosić wystąpienie Awarii/Usterki lub skontaktować się ze służbami świadczącymi usługi serwisowe:

- Telefonicznie,
- Pocztą elektroniczną
- Osobiście w BOK. Operator podejmie stosowne działania zmierzające do lokalizacji i likwidacji Usterki lub Awarii. Zgłoszenie powinno zawierać: dane niezbędne do identyfikacji zgłaszającego, datę i godzinę wystąpienia Usterki/Awarii oraz jej opis. W przypadku braku powyższych danych, Operator skontaktuje się z Abonentem, celem ich uzupełnienia, pod warunkiem, że Operator będzie posiadał wystarczające informacje do nawiązania kontaktu ze zgłaszającym.

§ 27. Zgłoszenia Awarii/Usterki lub innych problemów dotyczących funkcjonowania Sieci od Abonentów Operator przyjmuje telefonicznie lub bezpośrednio w BOK w godzinach pracy BOK oraz całodobowo za pośrednictwem poczty e-mail.

§ 28. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

- Utrzymanie Sieci umożliwiające należyte świadczenie Usług.
- Naprawianie Usterek/Awarii.
- Techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu Usterek/Awarii, a w razie konieczności wizytę Technika w Lokalu.
- Uzyskiwanie, w tym telefonicznie, informacji o Usługach i Pakietach Taryfowych stosowanych przez Operatora.
- Rozpatrywanie reklamacji.

§ 29. Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz zgodnie z parametrami danej Usługi i wybraną przez Abonenta ofertą. Gwarantowane przez Operatora prędkości określone są w Tabeli prędkościowej. 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. Niezachowanie powyższych parametrów stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z rozdziałem IX.

§ 30. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych (Limitu Danych).

§ 31. Korzystanie z innych Usług poza Internetem, świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci, nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Internetu. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość. Operator dopełni wszelkich starań, aby świadczone Usługi były najwyższej jakości i bez zakłóceń.

§ 32. W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator zapewnia Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

§ 33. Abonent może rozwiązać Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku jest jednak zobowiązany do uszczerbienia Operatorowi Abonentowi w wysokości nieprzekraczającej opłaty za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z Ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy (w przypadku Umowy zawartej na warunkach promocyjnych).

VII. Rozpatrywanie reklamacji, polubowne rozwiązywanie sporów

§ 1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora 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 BOK Operatora obsługującej abonentów. 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 Operatora.

§ 3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: ustnie podczas wizyty reklamującego w BOK, pocztą elektroniczną, przesyłką pocztową lub telefonicznie.

§ 4. Reklamacja powinna zawierać:

- Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta.
- Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu.
- Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację.
- Adres miejsca świadczenia Usług.

5. Datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług.
6. Podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej

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

§ 6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w punkcie § 4., Przedstawiciel Operatora, 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 punkcie § 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.

§ 7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1. Nazwę Operatora i jej adres.
2. Informację o dniu złożenia reklamacji.
3. Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji.
4. Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń.
5. Dane identyfikujące Przedstawiciela Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
6. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedzi 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.

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

§ 9. Postanowienia punktu § 8 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

§ 10. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi 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.

§ 11. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

§ 12. Operator 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.

§ 13. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, poprzez skierowanie do niego pozwu przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie 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. 109 Ustawy. Postępowanie w trybie art. 109 Ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta 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 Konsumentkiej dostępnej pod adresem <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

VIII. Odpowiedzialność i obowiązki Abonenta, pozyskiwanie informacji o zagrożeniach

§ 1. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, międzynarodowymi umowami obowiązującymi w Polsce, przyjętymi normami społecznymi i obyczajowymi, postanowieniami Umowy, w tym jej załączników. W szczególności zabronione są następujące działania:

1. umieszczanie w Sieci bądź sieci Internet niezgodnych z prawem: informacji, danych bądź oprogramowania.
2. przechwytywanie danych od innych użytkowników Sieci lub Internetu bądź ingerowanie w ich urządzenia.
3. naruszanie prywatności innych Abonentów lub użytkowników Internetu poprzez ingerowanie w ich systemy operacyjne i zasoby, nawet wtedy, gdy nie są one odpowiednio zabezpieczone.
4. używanie nieautoryzowanego Terminala Abonenckiego.

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych ważny od dnia 10 listopada 2024

- umyślne uszkodzenie infrastruktury Sieci.
- wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet bądź urządzeń innych użytkowników podłączonych do Sieci.
- niestosowanie się do poleceń i zaleceń Administratora, związanych z przywróceniem poprawnego działania Sieci. Abonent jest zobowiązany do utrzymywania na Terminalu Abonenckim bezpieczeństwa systemu informatycznego poprzez regularne aktualizacje oprogramowania.
- Nadużycia w komunikacji elektronicznej. Operator eliminuje przypadki Sztucznego Ruchu niezwłocznie od wykrycia Sztucznego Ruchu. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki.
- Nadużyć w komunikacji elektronicznej, których się dopuścił.

§ 2. Zabroniona jest dystrybucja i używanie:

- Programów tworzących wirusy komputerowe.
- Programów „koni trojańskich”.
- Wiadomości, które mają charakter przejścia kontroli nad innymi hostami.
- Ofert oszukańczych.
- Gróźb.
- Dokuczliwych wiadomości.
- Zniesławienia i oszczerstwa.
- Spontanicznego i wielokrotnego pisanie poczty e-mail „SPAM”.

§ 3. Ryzyko i odpowiedzialność, związane z korzystaniem przez Abonenta z danych, informacji oraz oprogramowania pozyskiwanego z Internetu i Sieci, obciążają, na zasadzie wyłączności, Abonenta.

IX. Odpowiedzialność Operatora

§ 1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach ogólnych oraz określonych warunkami Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub postanowień Umowy, w szczególności jej załączników.

§ 2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- Zabezpieczenie danych Abonenta przed ingerencją osób trzecich w Terminalu Abonenckim Abonenta.
- Nieprawidłowe funkcjonowanie Terminala Abonenckiego, utratę plików lub inne uszkodzenia, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą ponosi odpowiedzialność Operator.
- Treści i zawartość danych przesyłanych przez udostępnione łącza w Sieci do i z Terminala Abonenckiego, jak również za straty wynikłe wskutek uzyskanego oprogramowania z sieci Internet oraz za ewentualne straty, które Abonent poniósł wskutek korzystania z Usług za pośrednictwem Sieci.
- Utratę danych lub blokadę usług internetowych, będących następstwem rozpowszechniania wirusa komputerowego, jeśli nie został on wprowadzony do Sieci przez Operatora.
- Niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu.
- 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.
- Informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu.
- Jakiegolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
- Niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, jeśli jest ono skutkiem realizacji przez Operatora praw i obowiązków, o których mowa w UstZKNKE.

§ 3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje zwrot proporcjonalnej części Abonamentu. Zwrot proporcjonalnej części Abonamentu może zostać przyznany w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji i będzie płatny w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację, nie później niż w ciągu 30 dni od jej rozpatrzenia, na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub na wniosek Abonenta będzie rozliczony na poczet kolejnych Abonamentów.

X. Informacje o Cenniku, kosztach usług serwisowych, przetwarzaniu danych osobowych, postanowienia końcowe

§ 1. Aktualny Cennik, Regulamin i Regulaminy Promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora oraz w BOK, a także są przekazywane Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta wszystkie wyżej wymienione dokumenty, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane są w BOK.

§ 2. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Operator może współpracować z osobami trzecimi.

§ 3. Jeśli Abonent nie poda wymaganych Umową danych osobowych, Operator nie może zawrzeć z nim Umowy.

§ 4. Strony deklarują, że wszystkie kwestie sporne będą rozwiązywane w duchu życzliwości, kompromisu i obustronnych negocjacji – chyba że osiągnięcie porozumienia w ten sposób nie będzie możliwe w terminie 30 dni od dnia wystąpienia kwestii spornych. Abonent będący Konsumentem ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 Ustawy.

§ 5. Operator jest zobligowany do współpracy i informowania upoważnionych organów i służb państwowych na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

§ 6. Operator pozostawia sobie prawo do zmiany postanowień Umowy, w tym jej załączników, na warunkach określonych w Umowie lub właściwych przepisach prawa.

§ 7. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem Sieci.

§ 8. Operator zapewnia przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

§ 9. Abonent jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed zawarciem Umowy i przestrzegania jego postanowień od momentu zawarcia Umowy.

§ 10. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 2024-11-10.