

REGULAMIN ŚWIADCZENIA PRZEDPŁACONYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ NETSERVICE KRZYSZTOF KŁAPTOCZ

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Krzysztofa Kłaptocz, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą NetService Krzysztof Kłaptocz, ul. Jacka Malczewskiego 6, 43-502 Czechowice-Dziedzice, NIP: 6521698348, REGON: 241336383, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 8732: zwanego dalej „Dostawcą Usług”, dalej zwany **Regulaminem**, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę Usług.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

Abonament – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Regulaminach Promocji oraz z udostępnionego Sprzętu;

Abonent - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług;

Aktywacja – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego;

Cennik - wykaz Usług i innych świadczeń oferowanych przez Dostawcę Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat za te usługi i świadczenia oraz zasadami ich naliczania;

Dostawca Usług - Krzysztof Kłaptocz, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą NetService Krzysztof Kłaptocz, ul. Jacka Malczewskiego 6, 43-502 Czechowice-Dziedzice, NIP: 6521698348, REGON: 241336383, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr: 8732,

Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Instrukcja obsługi – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

Konsument - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Dostawcą usług Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;

Lokal - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystać z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

Pakiet - określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

Serwis internetowy – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem www.jkns.pl

Sieć – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;

Sprzęt - urządzenia techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług;

Urządzenie Końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

Usługi – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności usługi internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

Zakończenie Sieci - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług w Lokalu Abonenta;

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

Rozdział II. Zawarcie Umowy i świadczenie Usług

§ 3

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą Aktywacji.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
3. Do dokonania Aktywacji, wymagane jest podpisanie przez Abonenta protokołu uruchomienia usługi i udostępnienia danych
4. W przypadku Konsumentów udostępnieniu podlegają następujące dane:
 - a. imię i nazwisko Abonenta;
 - b. adres zamieszkania i adres świadczenia usługi;
 - c. numer PESEL, jeżeli osoba udostępniająca dane go posiada albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
5. W przypadku pozostałych osób udostępnieniu podlegają następujące dane:
 - a. nazwa;
 - b. numer NIP,
 - c. adres siedziby i adres zakończenia sieci.
6. Zgodność udostępnionych danych potwierdza przedstawiciel Dostawcy Usług w momencie Instalacji Sprzętu i Aktywacji Usługi.

§ 4

1. Operator świadczy usługi dostępu do publicznie dostępnej sieci telekomunikacyjnej w postaci usługi dostępu do internetu w ramach pakietu wybranego przez Abonenta.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnał usług telekomunikacyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
3. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie, objętym zakresem swojej działalności.
4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

§ 5

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu lub złożyć w formie pisemnej stosowne oświadczenie o przysługiwaniu mu takowego tytułu.
3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela Lokalu, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację tego Sprzętu.
4. Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków z niniejszego paragrafu.

§ 6

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia, określonych w przepisach prawa.
2. Dostawca Usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.

Rozdział III. Opłaty

§ 7

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
3. W przypadku zawierania nowej Umowy, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi.

§ 8

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik Usług, zawierający m. in. koszty usług serwisowych znajduje się w Serwisie internetowym Dostawcy Usług.
3. Opłata abonamentowa obejmuje:
 - a. stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przez okres obowiązywania Umowy,
 - b. możliwość nieprzerwanego przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z usługi, wedle parametrów przypisanych do danej usługi, wybranej przez Abonenta,
 - c. usługę konserwacji sieci oraz obsługę serwisową.

§ 9

1. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
3. Wszystkie przewidziane Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać z góry w terminie do 1 dnia każdego miesiąca.
4. Abonent uiszczał będzie opłaty na indywidualny rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług przed zawarciem umowy. Uiszczając opłatę na rachunek bankowy Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu imię i nazwisko lub inne dane identyfikacyjne Abonenta.

Rozdział IV. Odstąpienie, rozwiązanie i wypowiedzenie umowy

§ 10

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie wskazanym w wezwaniu do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych, podanych w Regulaminie.
2. Dostawca Usług jest uprawniony w uzasadnionych przypadkach do rozwiązania Umowy, na zasadach określonych w ust. 1 powyżej lub zawieszenia świadczenia usług w przypadku, gdy Abonent:
 - a. zalega z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiejkolwiek innej opłaty należnej Dostawcy Usług przez co najmniej jeden pełny okres płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty,
 - b. ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Regulaminu i Umowy,
 - c. dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie, Sieci lub Gnieździe abonenckim,
 - d. umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - e. uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
 - f. rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane,

- g. korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
 - h. wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
 - i. uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci,
 - j. podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - k. nie udziela Dostawcy Usług dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
3. Każda ze Stron może rozwiązać umowę przed zakończeniem opłaconego Okresu Rozliczeniowego. Oświadczenie o wypowiedzeniu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej lub dokumentowej (np. Wiadomość e-mail).
 4. Z uwagi na to, że świadczona przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta Usługa stanowi usługę przedpłaconą, w przypadku braku dokonania przez Abonenta płatności w terminie 3 dni od daty płatności, następuje automatyczne zawieszenie świadczenia Usług. Odblokowanie usługi następuje przypadku dokonania płatności przez Abonenta. Po upływie 33 dni, licząc od dnia, w którym Usługa miała zostać opłacona umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu.
 5. Umowa wygasa w przypadku:
 - a. rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
 - b. utraty przez Dostawcę Usług zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - c. śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez małżonka zmarłego Abonenta, zamieszkującego w Lokalu, który zgodnie z obowiązującymi przepisami może być uznany za Stronę Umowy,
 - d. rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy Usług lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną,
 6. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

Rozdział V. Zmiana Umowy

§ 11

1. Dostawca Usług doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Regulaminu lub Cennika na trwałym nośniku, w formie odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że:
 - a. Abonent, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, złożył żądanie dostarczania treści każdej proponowanej zmiany warunków, na wskazany przez niego Adres;
 - b. Abonent, który złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków w formie pisemnej.

z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z pouczeniem Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy, w przypadku niezaakceptowania tych zmian.
2. Treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu i Cennika Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.
3. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
4. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści, Regulaminu lub Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 i 3, może złożyć Dostawcy Usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
5. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w Cenniku, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Regulaminu w trybie z ust. 1 i 3, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.
6. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Dostawca Usług zamiast trybu informowania o zmianach określonego w ust. 1 powyżej, publikuje na swojej stronie internetowej informacje o:
 - a. zmianie Umowy, Regulaminu lub Cennika, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków uwzględniających tę zmianę
 - b. prawie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian.
7. Dostawca Usług niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na swojej stronie internetowej informacje o zmianie zawartej w Regulaminie nazwy (firmy), siedziby, danych

adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu Dostawcy Usług, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji 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. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy i Regulaminu.

Rozdział VI. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych

§ 12

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na umieszczenie odpowiedniej instalacji w obrębie Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz Sprzętu w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.
6. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
7. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 13

Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do zamontowania w Lokalu jednego Zakończenia Sieci dla Usług określonych w Umowie. Wykonanie kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§ 14

1. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
3. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
4. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
5. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

§ 15

1. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.

Rozdział VII. Zakres i rodzaj świadczonych Usług

§ 16

1. Dostawca Usług oferuje:
 - a) Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej;
 - b) Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami w szczególności usługę serwisową;

Rozdział VIII. Usługa internetowa

§ 17

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta.

§ 18

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Regulaminu. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
 - a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
 - c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
 - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Spam);
 - g) korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

§ 19

1. W przypadku naruszenia przez Abonenta zapisów § 18 Regulaminu, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania niektórych portów usługi do czasu zaprzestania określonego zachowania. Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej jeśli abonent wyraził zgodę, do zaprzestania określonego zachowania.
2. W przypadku naruszenia przez Abonenta zapisów § 18 Regulaminu, Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej jeśli abonent wyraził zgodę, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie określonym przez Dostawcę Usług nie zastosował się do treści wezwania Dostawca Usług może zawiesić Usługę do czasu zastosowania się przez Abonenta do treści wezwania, a w uzasadnionych przypadkach wypowiedzieć umowę.

§ 20

3. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych, w szczególności za szkody spowodowane nieprzestrzeganiem zasad wynikających z Umowy oraz Regulaminu.
4. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych w ust. 1 powyżej, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego i jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy Usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§21

Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;

- 3) szkody, poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, braku transmisji, nieprawidłowej bądź powolnej transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych, spowodowane wadliwym funkcjonowaniem komputera bądź innych urządzeń sieciowych i peryferyjnych będących własnością Abonenta;
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca Usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.
- 7) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
- 8) zabezpieczenia danych i oprogramowania urządzeń Klienta (np. komputerów, telefonów) przed integracją osób trzecich,
- 9) skutki korzystania z Usługi przez osoby trzecie, które posłużą się numerem PIN, hasłem itp. Klienta z wyjątkiem sytuacji gdy osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn leżących po naszej stronie
- 10) wadliwe działanie Usługi w przypadku niewłaściwego zainstalowania i używania Sprzętu potrzebnego do korzystania z Usługi,
- 11) niewłaściwą jakość Usługi, której przyczyną są używane przez Klienta urządzenia, jeśli nie są Sprzęty wypożyczone przez nas w związku z zawarciem Umowy,
- 12) powstanie negatywnego wpływu na usługę dostępu do internetu przez inne usługi, jeżeli jest to wpływ nieunikniony, minimalny i krótkotrwały,
- 13) wpływ na jakość Usługi czynników obiektywnych, niezależnych od nas lub występujących po stronie Klienta, takich jak rodzaj sprzętu komputerowego i innych urządzeń które Klient wykorzystuje w związku z korzystaniem z Usługi, a które nie są udostępnione przez nas, np. interfejsy sieciowe, system operacyjny, rodzaj połączenia z siecią, używane przeglądarki internetowe itp.

Rozdział IX. Procedury wewnętrzne, jakość i bezpieczeństwo Sieci

§ 22

1. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.
2. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.
3. Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
4. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.
5. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.
6. Dostawca usług, za wyjątkami wynikającymi z Regulaminu (§ 23, § 24 ust. 4) nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta, a także z ograniczeń wprowadzonych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. Dostawca Usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łączę internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych.

§23

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 24

1. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. Nadto Dostawca Usług zapewnia funkcjonowanie Usług z zachowaniem wskaźników jakości, określonych przepisami prawa.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:
 - a) Minimalna: 40 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
 - b) Zwykle dostępna: 90 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
 - c) Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej, chyba że inaczej określono w ofercie, regulaminie promocji, bądź cenniku promocji.
3. Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.
4. Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 70% doby.
5. Prędkość deklarowana/maksymalna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 50% doby.
6. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.
7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie www.jkns.pl
8. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Dostawcy Usług, a także w Serwisie internetowym.

Rozdział X. Zwrot Sprzętu, Cesja

§ 25

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, do siedziby Dostawcy Usług lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 30 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu jest następny dzień roboczy.
2. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu lub w przypadku uszkodzenia lub zużycia Sprzętu w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody.

Rozdział XI. Odpowiedzialność Dostawcy Usług i zakres obsługi serwisowej

§ 26

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego, Kodeksu cywilnego lub innych przepisach prawa.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno to trwać dłużej niż 24 godziny robocze od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za godziny robocze uważa się godziny w dniach od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) od godz. 9 do godz. 17 o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą Usług innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia ze względów obiektywnych przyczyn technicznych lub siły wyższej Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie naprawy.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu z służbami serwisowymi Dostawcy Usług telefonicznie, mailowo oraz pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie lub w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
 - a. niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
 - b. niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
5. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następują na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale IX, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego ze sposobów kontaktu, wskazanego w ust. 3, chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.
6. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
7. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Konsumenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

§ 27

Usługa serwisowa

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
 - a. usuwanie nieprawidłowości w pracy Sprzętu,
 - b. konserwacje, naprawę lub wymianę uszkodzonego Sprzętu,
 - c. usuwanie awarii Sieci.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:
 - a) na nr telefoniczny Dostawcy Usług +48 609858988
 - b) e-mailem na adres: BOK@JKNS.PL
3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe są podane w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.

5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od 8 do 17. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą udostępnionego przez Dostawcę Usług do korzystania Sprzętu, Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę Usługi o podejrzeniach oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę Usług.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - o kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - o opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
8. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
9. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

Rozdział XII. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 28

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. 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 Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej – w siedzibie Dostawcy usług lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) albo przesyłką kurierską,,
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy usług,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej BOK@JKNS.PL
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej

6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

§ 29

Reklamacje

1. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:
 - terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera

dotatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.

3. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 3 powyżej jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
5. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
6. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

§ 30

1. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie www.uke.gov.pl. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
2. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).
3. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

Rozdział XIII. Ochrona danych osobowych, spis abonentów, tajemnica telekomunikacyjna

§ 31

1. Administratorem danych osobowych w myśl rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej jako „RODO”) jest Dostawca Usług.
2. Dane kontaktowe Dostawcy Usług znajdują się w Serwisie internetowym.
3. Dostawca Usług przetwarza wyłącznie dane przewidziane przez ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. - prawo telekomunikacyjne (art. 159 ust.1). Inne dane będą przetwarzane wyłącznie za zgodą Abonenta, w oparciu o podstawę wynikającą z przepisów prawa.
4. Dostawca Usług przetwarza dane osobowe Abonenta w celu:
 - a) zawarcia i realizacji świadczeń wynikających z umowy o świadczenie Usług, w tym dostarczania Usług, wykonania przyłącza oraz instalacji w Lokalu, a także usuwania awarii i konserwacji Sieci telekomunikacyjnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy);
 - b) wystawienia faktur/rachunków i przyjmowania płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz wypełnienie obowiązku prawnego);
 - c) windykacji roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes);
 - d) obsługi reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego);
 - e) gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych retencyjnych odpowiednim organom

- (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 159 i nast. ustawy prawo telekomunikacyjne);
- f) realizacji próśb Abonentów (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - g) przedstawienia propozycji zawarcia umowy o świadczenie Usług lub usług powiązanych z Usługami (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes);
 - h) kontaktu telefonicznego na podany w formularzu numer telefonu w celu marketingu bezpośredniego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 172 ustawy – prawo telekomunikacyjne – zgoda Abonenta);
 - i) przesłania informacji handlowej w zakresie usług telekomunikacyjnych i usług powiązanych na podany w formularzu adres mail (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 10 ust. 2 ustawy i świadczeniu usług drogą elektroniczną- zgoda Abonenta);
 - j) prowadzenia spisu Abonentów oraz biura numerów, zgodnie z art. 66 i 67 prawa telekomunikacyjnego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 169 ust. 3 ustawy prawo telekomunikacyjne – zgoda Abonenta).
5. Odbiorcami danych osobowych są pracownicy oraz agenci i przedstawiciele handlowi Dostawcy Usług. Nadto na podstawie odpowiednich umów dane te mogą zostać przekazane podmiotom współpracującym z Dostawcą przy realizacji świadczeń wynikających z umowy. Przekazywanie powyższym podmiotom danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych w ust 4 powyżej. Nadto Dostawca Usług może przekazać dane biuram rachunkowym, podmiotom prowadzącym windykację lub obronę przed roszczeniami, biuram informacji gospodarczej, a także odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi retencyjnymi.
 6. Okres przechowywania danych wynosi:
 - a) w zakresie danych retencyjnych przechowywane są przez okres 12 miesięcy, a następnie usuwane;
 - b) w zakresie danych znajdujących się na Umowie oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres jej trwania, okres umożliwiający dochodzenie roszczeń (3 lata) oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowany przeciwko nam (10 lub 6 lat, w zależności od daty powstania roszczenia);
 - c) w zakresie danych zawartych na fakturach/rachunkach przechowywane są przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku, zgodnie z wymogami przepisów prawa.
 7. Dostawca Usług zapewnia, że stosuje odpowiednie warunki techniczne i organizacyjne służące zapewnieniu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych przed ich wyjawieniem. W tym celu wprowadzone zostały odpowiednie procedury oraz dokumentacja, a także zabezpieczenia systemów teleinformatycznych.
 8. W przypadkach prawem przewidzianych Abonenci, których dane osobowe są przetwarzane przez Dostawcę Usług uprawnione są do domagania się od Dostawcy Usług dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także przenoszenia danych. Nadto osoby te uprawnione są do cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych
 9. Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, jednakże brak podania danych osobowych lub ich usunięcie uniemożliwiłoby będzie świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych, a w przypadku zgód na kontakt telefoniczny lub przesłanie informacji handlowej cofnięcie zgód uniemożliwiłoby będzie przedstawienie oferty zawarcia umowy.
 10. Dostawca Usług nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych ani nie przetwarza danych osobowych w sposób automatyczny i wpływający na prawa Abonenta.
 11. Dostawca Usług nie przekazuje danych osobowych Abonentów do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

§ 32

1. Dostawca Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
2. Dostawca Usług doloży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Dostawca Usług ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne).
4. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane

- przez Dostawcę Usług w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi.
5. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez niego na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzrosta. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Dostawca Usług będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania..
 6. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy Usług.
 7. Sieć Telekomunikacyjna Dostawcy Usług umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Dostawcy Usług zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Dostawcę Usług.
 8. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.
 9. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Dostawca Usług – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
 10. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

Rozdział XIV. Postanowienia końcowe

§ 33

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy, w szczególności o zmianie swojego adresu.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.
4. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Dostawcom Usług.
5. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego lub innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
6. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 31.08.2026 roku