

## Regulamin świadczenia usług

Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez **Dostawcę usług**:

**MARSOFT Sp. z o.o.** z siedzibą w Dębnie 74-400, ul. Wiosenna 8, NIP 597-173-33-28, REGON 362670993.

### I. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług;
- 2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 3) **Awaria** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług uniemożliwiająca korzystanie z Usług, która wynosi co najmniej kolejne 24 godziny. Czas awarii liczony jest od momentu poinformowania przez Abonenta Dostawcy Usług o braku dostępu do Sieci Internet
- 4) **Biuro Obsługi Klienta** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług, znajdującym się pod adresem 1 go Maja 13a/1, 74 505 Mieszkowice Numer telefoniczny Biura Obsługi Klienta: 91 402 18 55 dostępny w dni robocze, w godzinach 10 18
- 5) **EBOK** - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta pod adresem <http://bok.ncn.pl>, do którego Abonent ma dostęp na podstawie przyznanego numeru identyfikacyjnego oraz hasła,
- 6) **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych przed Dostawcą, stanowiący integralną część Umowy;
- 7) **Instalacja** - czynności techniczne prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
- 8) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług;
- 9) **Numer Identyfikacyjny ( CID )** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług,
- 10) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 11) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
- 12) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 13) **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług poprzez, którą świadczony jest dostęp do Internetu na rzecz Abonenta;
- 14) **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, którego nie można przewidzieć ani którego nie można zapobiec, uniemożliwiające świadczenie Usługi dostępu do Internetu.
- 15) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (router/APC) umieszczone w Lokalu lub poza Lokalem oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług;
- 16) **Umowa** - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 17) **Urządzenie** - komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy;
- 18) **Usługa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- 19) **Usterka** - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, umożliwiającą osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 20) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona złączem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- 21) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.

### II. Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług i taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku, a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
2. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
3. Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Dostawcy usług oraz Regulamin dostępne są na stronie internetowej Dostawcy usług <http://ncn.pl> oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta.
4. W ramach świadczonych Usług, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny Abonenta ( CID ), który służy do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług oraz dokonywania zmian w Usłudze.
5. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Dostawcy usług:
  - a) EBOK,
  - b) pisemnie,
  - c) osobiście w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy,
6. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji Usług w formie odpowiedniej dla złożonego zamówienia.
7. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie.
8. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie lub nowej opcji Usługi następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy lub od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług w dodanej lub zmienionej taryfie, jeżeli Abonent złożył wniosek i wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

### **III. Ogólne warunki świadczenia Usługi**

1. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te są zamieszczane przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cenniku. Dostępność i minimalny poziom jakości Usługi w okresie rozliczeniowym utrzymana będzie na poziomie 80%. Świadczenie usług będzie zgodne z normami i przepisami powszechnie obowiązującymi na terenie RP w tym Ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) oraz Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.).

2. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej (<http://ncn.pl>).

3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w dziale VIII Regulaminu.

### **IV. Warunki zawarcia Umowy**

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Dostawca Usług zapewnia Abonentowi możliwość zawarcia Umowy o świadczenie Usług również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.

2. Umowa może być zawarta w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy Usług lub poza nim.

3. W przypadku zawarcia Umowy w formie pisemnej poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie czternastu dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Dostawcy Usług oświadczenia przed jego upływem. W razie skorzystania z prawa odstąpienia, Umowa uważana jest za niezawartą.

4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, w przypadku określonym w ust. 3, stanowi załącznik do Umowy.

5. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.

6. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.

7. Zamawiający będący osobą fizyczną przed zawarciem Umowy zobowiązany jest okazać Dostawcy usług dowód osobisty lub prawo jazdy.

8. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Zamawiający zobowiązany jest okazać Dostawcy usług odpis z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka działa oraz potwierdzającego osoby uprawnione do reprezentacji podmiotu.

9. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi na piśmie lub na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Umowy (w tym także Regulaminu i Cennika) z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

10. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 9, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.

11. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 10 Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy, z zastrzeżeniem ust. 16.

12. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 10, uważa się, że akceptuje zmianę Umowy, Regulaminu i Cennika.

13. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji regulatora rynku telekomunikacyjnego, 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 takie unormowanie wynika z przepisów prawa.

14. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 14, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.

15. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 14, Dostawcy Usług przysługuje proporcjonalny do okresu, na jaki zawarto umowę o świadczenie Usług, zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy.

16. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 14, uważa się, że akceptuje zmianę warunków Regulaminu i Cennika.

### **V. Instalacja i zasady korzystania ze sprzętu**

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu Dostawcy usług w Lokalu, to oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług i zaakceptowany przez Abonenta.

2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług instalację Sprzętu Dostawcy usług w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.

3. Podczas instalacji Sprzętu Dostawcy usług, w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

4. Potwierdzeniem zainstalowania Sprzętu Dostawcy usług w Lokalu jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy. Dokument ten zawiera wykaz Sprzętu Dostawcy usług przekazanych Abonentowi.

5. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi urządzenia sprawne i prawidłowo funkcjonujące. Odbiór Sprzętu Dostawcy usług przez Abonenta jest jednoznaczny z potwierdzeniem, że nie posiadały one widocznych uszkodzeń lub wad, które Abonent mógł zauważyć.

6. Po rozwiązaniu Umowy obowiązany jest zwrócić sprzęt dostawcy w terminie 7 dni na własny koszt.

7. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie Dostawcy usług, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.

8. Abonent jest uprawniony do używania Sprzęcie Dostawcy usług wyłącznie w zakresie świadczenia usług w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu Dostawcy usług wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.

9. Z chwilą oddania Sprzętu Dostawcy usług Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu Dostawcy usług. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu Dostawcy usług oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania.

10. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyłączenia atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta. Za ewentualne szkody spowodowane zaniedbaniem tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

#### **VI. Okres rozliczeniowy i opłaty**

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik, co nie wyklucza ich zamieszczenia także w treści Umowy.

2. Opłata Abonamentowa obejmuje:

- a) dostęp do sieci internet,
- b) korzystanie z sprzętu Dostawcy Usług na warunkach określonych w Umowie.
- c) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

3. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku bądź Umowie.

4. Okresem rozliczeniowym jest 1 miesiąc kalendarzowy.

5. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny okres rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym okresie rozliczeniowym.

6. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10 - go dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest wykonywana.

7. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać terminowo, w Biurze Obsługi Klienta lub na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany w EBOK.

8. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem EBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur na piśmie.

9. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobierał będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

#### **VII. Odpowiedzialność Dostawcy usług, jakość usług**

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
- b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu,
- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada,
- d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
- e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.

3. Dostawca zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nie trwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Dostawcę Usług na ogół w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej Awarią Abonentowi przysługuje upust w opłacie abonamentowej w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.

5. Za każdy dzień świadczenia Usługi, w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje upust w opłacie abonamentowej za pogorszenie jej jakości wysokości 1/60 miesięcznej Opłaty Abonamentowej za Usługę.

6. Upust, o którym mowa w ust. 4 i 5 nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw lub okres obniżonej jakości świadczonych usług był krótszy od 36 godzin.

7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje upust, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

8. Upust w opłacie abonamentowej jest płatny w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek może zostać zaliczony na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.

9. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie opłaty za abonament z powodu przerw w świadczeniu Usługi lub obniżenia jej jakości następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta.

10. Usługa umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Dostawca usług nie ogranicza możliwości połączenia z jakimkolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia. Dostawca usług zobowiązany jest do zapewnienia transmisji danych do węzła sieci komputerowej Dostawcy usług z prędkością maksymalną wydajnością wg wybranego przez abonenta rodzaju abonamentu i dalej do sieci Internet. Dostawca usług zastrzega sobie jednak prawo do przerw w transmisji. Konsekwencje przerw określa część VII Regulaminu.

11. Dostawca usług nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów (dla każdego Urządzenia osobno):

- a) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- b) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- c) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- d) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

12. Dostawca usług gwarantuje, że parametry Usługi obejmujące wahanie opóźnienia oraz utratę pakietów nie ograniczają możliwości korzystania z wyżej opisanych usług.

13. Dostawca usług posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:

- a) minimalna, którą Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 40% prędkości maksymalnej,
- b) zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 50% prędkości maksymalnej przez 80% doby,
- c) maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym pakiecie taryfowym.

14. Prędkość dostępu do internetu wskazana w Umowie, Regulaminach Promocji lub w Cennikach, a także w działalności marketingowej Dostawcy usług (prędkość deklarowana) jest zawsze prędkością maksymalną w rozumieniu ust. 13 lit. c, chyba, że co innego wyraźnie wynika z treści tych dokumentów.

15. Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.

16. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danym momencie prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń (w szczególności routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znacząca odległość od Sprzętu).

17. Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 11.

18. Z zastrzeżeniem szczególnych postanowień Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika), w szczególności ust. 19. i 20. poniżej, Dostawca usług traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

19. W celu utrzymania optymalnych warunków dostępu do Internetu Dostawca usług stosuje środki monitorowania ruchu oraz zarządzania ruchem, takie jak: kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Dostawca usług dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

20. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług, z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:

- a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
- b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług oraz Urządzeń,
- c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

21. Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie.

22. Na zasadach określonych w przepisach prawa Dostawca usług może oferować usługi niebędące usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług. Usługi te nie wpływają na ogólną dostępność lub jakość Usługi dostępu do Internetu.

23. Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a wykonaniem opisanym w ust. 13. ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z Abonentem.

24. W przypadkach znaczących i stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a wykonaniem opisanym w ust. 13. Abonentowi przysługują środki opisane w części X. Regulaminu.

#### **VIII. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta**

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

2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Dostawcy usług. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Dostawcy usług do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta. Za naruszenie powyższego zakazu Abonent ponosi względem Dostawcy usług odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych.

3. Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

- a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
- b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
- c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
- e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
- f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta- ang. spamming),
- g) korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:

- a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
- b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
- c) stosowanie do kont pocztowych, EBOOK, oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.

6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

#### **IX Usługa serwisowa**

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia Usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług.

2. Dostawca Usług realizuje obsługę serwisową w zakresie:

- a) przyjmowania reklamacji,
  - b) realizacji zleceń,
  - c) udzielania Użytkownikom i Abonentom informacji odnośnie świadczonych Usług, Urządzeń Dostawcy w związku z korzystaniem z Usług oraz zasad postępowania w przypadku ich Awarii.
3. Problemy związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem sieci Abonent może zgłaszać telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Usterki następuje w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy dostęp do Urządzeń Dostawcy znajdujących się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 8 do 20 Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Naprawa lub wymiana Sprzętu Dostawcy usług następuje:
- a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie Dostawcy usług,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu Dostawcy usług lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu Dostawcy usług niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem.
6. Wydanie sprawnego Sprzętu Dostawcy usług następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biurze Obsługi Klienta wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Sprzętu Dostawcy usług, względnie oświadczenia o jego utracie.
7. W przypadku nieuzasadnionego wezwania przez Abonenta Przedstawiciela Dostawcy usług Abonent może zostać obciążony kosztami zgodnie z Cennikiem.

#### **X. Reklamacje**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy usług w formie pisemnej, ustnie do protokołu, lub w inny określony przepisami prawa sposób. Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
3. Abonent dokonujący zgłoszenia reklamacji zobowiązany jest podać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług;
  - f) wysokość należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub za pośrednictwem EBOK Dostawca usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej wpływienie.
5. 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 rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacje złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Dostawcy usług i jego adres,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
  - f) podpis upoważnionego Przedstawiciela Dostawcy usług,
  - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
- 7a. W przypadku, gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca usług przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.
8. Spory między Abonentem będącym konsumentem a Dostawcą usług zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczonych przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
9. Warunki i zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określają przepisy art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne oraz przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i aktów wykonawczych do tej ustawy, a warunki i zasady postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE określa art. 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.
10. Oprócz środków ochrony prawnej opisanych w ust. 8 i 9 Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej w postaci wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym.

#### **XII. Zawieszenie świadczenia usług**

1. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu bądź Umowy, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent pomimo wezwania do zaniechania naruszania Umowy:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty, przewidzianej Umową, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
- b) używa Sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki Sprzętu lub Zakończenia Sieci,
- c) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, d) udostępnił Usługi poza Lokal,
- e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług.
- f) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę Sprzętu bądź Zakończenia Sieci jak również usunięcia Usterki albo Awarii,
- g) w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy bądź przepisów prawa.

2. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.

3. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

4. Oprócz opłat, o których mowa powyżej, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przez upływem terminu, na jaki Umowa związana z przyznaniem ulgi Abonentowi, została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowie lub regulaminie promocji.

### **XIII. Postanowienia końcowe**

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

2. Dostawca oświadcza, iż w związku ze świadczeniem Usługi gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego (Sprzęt), z którego jest wykonywane połączenie. Dostawca stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej Sieci Telekomunikacyjnej oraz jej stałego monitoringu. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych usług udostępniane są abonentowi na jego pisemny wniosek.

3. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

4. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.), oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.).

5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2016 roku.