

Dział I: Postanowienia ogólne

§1

- 1 Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
- 1.1 **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem
  - 1.2 **Operator** - Firma Handlowo Usługowa „EDEN Komputery” Daniel Dundelski, z siedzibą w Koźuchowie, przy ul. Kościuszki 15/1U, kod pocztowy 67-120, NIP: 9251894614, REGON 978118767, która świadczy usługi telekomunikacyjne.
  - 1.3 **Abonament** – stała opłata pobierana przez Operatora co miesiąc, za możliwość świadczenia usługi dostępu do Internetu na rzecz Abonenta. Abonament naliczany jest na początku każdego miesiąca.
  - 1.4 **Aktywacja** – czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.
  - 1.5 **Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług.
  - 1.6 **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora, znajdującym się pod adresem siedziby Operatora. Jeśli BOK zlokalizowany będzie pod innym adresem aniżeli adres siedziby, informacja o aktualnym adresie BOK znajdować się będzie na stronie internetowej Operatora.
  - 1.7 **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych, stanowiący zestawienie cen za usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiący integralną część Umowy.
  - 1.8 **EBOOK (Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła.
  - 1.9 **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Operatora i świadczenia mu Usług.
  - 1.10 **Lokal** – budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług.
  - 1.11 **Numer Identyfikacyjny** – oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora, umożliwiający m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem, w tym do logowania się do EBOOK.
  - 1.12 **Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług.
  - 1.13 **Pakiet** – wariant usługi świadczonej przez Operatora.
  - 1.14 **Przedstawiciel** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu.
  - 1.15 **Rachunek** – dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie której Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem EBOOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury.
  - 1.16 **Regulamin** - Regulamin świadczenia usługi Dostęp do Internetu świadczonej przez F. H. U. „EDEN Komputery” Daniel Dundelski.
  - 1.17 **Regulamin promocji** – regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy.
  - 1.18 **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi.
  - 1.19 **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki.
  - 1.20 **Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług.
  - 1.21 **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF.
  - 1.22 **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkaniowa, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług.
  - 1.23 **Umowa** - "Umowa o świadczenie usługi Dostęp do Internetu" świadczonej przez F. H. U. „EDEN Komputery” Daniel Dundelski" zawarta pomiędzy F. H. U. „EDEN Komputery” a Abonentem.
  - 1.24 **Urządzenie/a** – komputer lub inne podobne urządzenia należące do Abonenta, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług na podstawie Umowy.
  - 1.25 **Usługa** - usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora, w oparciu o technologię radiową lub kablową, umożliwiającą stały, nielimitowany czasowo oraz ilościowo dostęp do sieci Internet.
  - 1.26 **Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi.
  - 1.27 **Windykacja** - proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Dostawcy usług zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonych Usług i wynikających z Rachunku/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu.
  - 1.28 **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług.
  - 1.29 **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy.
- 2 Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której Operator, po wykonaniu Instalacji – jeśli jest wymagana – oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę tj. usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Operatora taryf w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.
- 3 Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
- 4 Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- 5 Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywanie są w BOK.

### §2

- 1 W ramach Usługi Dostęp do Internetu, F. H. U. „EDEN Komputery” Daniel Dundelski zapewnia:
  - 1.1 Pakiet usług określony w Cenniku oraz wszelki standardowy Sprzęt wymagany do zapewnienia Abonentowi stabilnego połączenia z Internetem.
  - 1.2 Za urządzenia standardowe przy podłączeniu radiowym uznaje się: uchwyty montażowe mocowane do powierzchni pionowych o wysokości do 50 cm., kabel UTP do długości 25 m., antena lub urządzenie do odbioru sygnału radiowego, 2 wtyki RJ-45.
  - 1.3 Za urządzenia standardowe przy podłączeniu kablowym uznaje się: kabel UTP do długości do 25 m., ale nie więcej niż 10 m. wewnątrz lokalu Abonenta, wtyk RJ-45, kabel światłowodowy, światłowodowe urządzenie odbiorcze z wkładką SFP.

### §3

- 1 Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- 2 Abonent zobowiązuje się zwrócić z zainstalowanego Sprzętu zgodnie z wymogami prawidłowej eksploatacji i zasadami określonymi w Regulaminie.
- 3 Abonent ma obowiązek zainstalowania świeżej kopii systemu operacyjnego wraz z wszelkimi koniecznymi zabezpieczeniami typu program antywirusowy, firewall na Urządzeniu, na którym będzie korzystał z Internetu.
- 4 W przypadku, kiedy przed aktywacją usługi Abonent nie zainstaluje świeżej kopii systemu operacyjnego na Urządzeniu przeznaczonym do korzystania z Internetu, Operator może dokonać sprawdzenia poprawności działania i instalacji przyłącza do Internetu za pośrednictwem swojego sprzętu komputerowego.
- 5 W przypadku, kiedy na urządzeniu Abonenta dostęp do Internetu będzie wadliwy lub całkowicie niemożliwy, natomiast na urządzeniu pracownika Operatora, instalującego przyłączy takie same objawy nie będą występowały, przyłączy Internetowe uznaje się za sprawne. Abonent winien wówczas zostać poinformowany o konieczności ponownej instalacji świeżej kopii systemu operacyjnego.
- 6 Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyładowań 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 zaniedbaniami tego obowiązku Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

## Dział III: Umowa o świadczenie Usługi oraz sposoby i terminy jej zawieszenia lub rozwiązania

### §4

- 1 Umowa o świadczenie Usługi Dostęp do Internetu zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez zamawiającego warunków określonych w Regulaminie.
- 2 Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi Dostęp do Internetu w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Regulaminu i Umowy.
- 3 W imieniu Operatora umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
- 4 Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez osobę upoważnioną. Abonent może udzielić innemu podmiotowi pełnomocnictwa do składania oświadczeń związanych z Umową.
- 5 W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny.
- 6 Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.
- 7 Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
- 8 Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom Operatora wykonanie niezbędnych, do doprowadzenia sygnału, prac montażowych na zewnątrz jak i wewnątrz Lokalu.

### §5

- 1 Umowa, w zależności od obowiązującej aktualnie promocji, może zostać zawarta na czas nieokreślony, 12 lub 24 miesiące, a w przypadku przedłużenia umowy również na okres do 36 miesięcy.
- 2 Opłaty za instalację i aktywację Usługi określa aktualny Cennik lub okresowy Cennik Promocyjny. W przypadku wykorzystania do instalacji przyłącza Internetowego urządzeń innych niż standardowe, Operator może obciążyć Abonenta dodatkowymi kosztami wynikającymi z konieczności ich zakupu.
- 3 Abonentowi zostaje przypisany na serwerze unikalny numer IP, który pozwala na identyfikację jego komputera w strukturze całej sieci. Numer ten jak również wszelkie informacje uzyskane przez Abonenta od Operatora lub Administratora sieci są poufne. Ich udostępnianie osobom trzecim jest zabronione i może skutkować nieprawidłowym funkcjonowaniem Internetu lub w skrajnych przypadkach całkowitym jego brakiem.
- 4 Umowa może być zmieniona, po uzgodnieniu przez Strony, w formie pisemnego aneksu do Umowy.
- 5 W okresie trwania umowy Abonent może zmieniać opcję Pakietu na następujących warunkach:
  - 5.1 Aktywacja nowego Pakietu następuje z pierwszym dniem nowego okresu rozliczeniowego.
  - 5.2 Abonent ma prawo do zmiany pakietu na wyższy niezależnie od okresu na jaki podpisał Umowę.
  - 5.3 Abonent, który podpisał umowę na 12 miesięcy ma prawo do zmiany pakietu na niższy po upływie 6 miesięcy od momentu podpisania umowy.
  - 5.4 Abonent, który podpisał umowę na 24 miesiące ma prawo do zmiany pakietu na niższy po upływie 12 miesięcy od momentu podpisania umowy.
  - 5.5 W przypadku zmiany pakietu na niższy przed upływem okresu karencji wskazanego w §5 ust. 5.3, 5.4, Operator zastrzega sobie prawo do obciążenia Abonenta opłatą wyrównawczą, w wysokości ilości miesięcy pozostałych do końca okresu karencji pomnożoną przez różnicę w cenie pomiędzy obecnym, a nowym Pakietem.
- 6 Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - 6.1 nazwisko i imiona, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - 6.2 numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 6.3 nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
  - 6.4 zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy.

### §6

- 1 Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi Dostęp do Internetu w przypadkach gdy:
  - 1.1. Nie istnieją warunki techniczne do jej świadczenia, zamawiający zalega lub zalegał z innymi opłatami na rzecz Operatora.

### §7

- 1 Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Operatora o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi Dostęp do Internetu.
- 2 Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w sprzęcie i okablowaniu dokonuje pracownik Operatora lub inna upoważniona przez niego na piśmie osoba.
- 3 Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
  - 3.1 Samowolnej naprawy dokonanej przez Abonenta. Świadomego zniszczenia lub nieumyślnego zniszczenia poprzez użytkowanie urządzeń niezgodnie z przeznaczeniem.
  - 3.2 Uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji.
  - 3.3 Samowolnej ingerencji w parametry przyłącza internetowego, parametry urządzeń odbiorczych lub samodzielnej i niewłaściwej konfiguracji sprzętowej urządzeń wchodzących w skład przyłącza internetowego.

### §8

- 1 Umowa może być rozwiązana przez Abonenta:

W terminie 14 dni od daty podpisania Umowy świadczenia usługi dostępu do Internetu, warunkiem koniecznym jest zwrot sprzętu zainstalowanego w lokalu Abonenta.

- 1.1 Każdej ze stron przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
  - 1.2 Umowa zawarta na czas określony, z chwilą upływu okresu, na który została zawarta ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent w terminie nie późniejszym niż na siedem dni przed upływem okresu na który umowa została zawarta, złoży oświadczenie o jej nieprzedłużeniu.
  - 1.3 Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od umowy, o rozwiązaniu umowy bądź o wypowiedzeniu umowy, pod rygorem nieważności powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w siedzibie lub Biurze Obsługi Klienta Operatora, w rozmowie telefonicznej (pod numerem telefonu Operatora wskazanym w Umowie), poprzez wysłanie listownie na adres siedziby lub Biura Obsługi Klienta Operatora albo poprzez wiadomość mailową (wysłaną na adres Dostawcy usług wskazany w umowie z adresu e-mail Abonenta podanego Operatorowi w Umowie).
  - 1.4 W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu Umowy albo o odstąpieniu od Umowy, Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
    - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
    - wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.
  - 1.5 Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie złożonego w formie dokumentowej oświadczenia Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu Umowy albo o wypowiedzeniu Umowy albo o odstąpieniu od Umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od Umowy.
  - 1.6 W przypadku gdy umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową.
  - 1.7 Przed automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Operator poinformuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
  - 1.8 Po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Operator co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
  - 1.9 W przypadku wcześniejszego rozwiązania (zerwania) przez Abonenta lub Operatora umowy zawartej na czas określony, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonent zobowiązany będzie do niezwłocznej zapłaty na rzecz Operatora kwoty wszelkich rabatów jakie zostały mu udzielone na instalację oraz aktywację Usługi oraz kwoty rabatów udzielonych na Abonament. Wysokość roszczenia nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
  - 1.10 Operator może zrezygnować całkowicie lub zmniejszyć kwotę po rozpatrzeniu pisemnego wniosku przekazanego przez Abonenta.
  - 1.11 Wnioski o anulowanie lub zmniejszenie kary umownej muszą być składane w formie pisemnej w siedzibie Operatora, bądź w formie elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres znajdujący się na stronie Operatora. O swojej decyzji Operator informuje Abonenta w terminie 14 dni od daty złożenia wniosku drogą pisemną poprzez list polecony lub wiadomość e-mail.
- 2 Umowa może być rozwiązana przez Operatora bez zachowania terminu wypowiedzenia, w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy lub naruszenia Regulaminu, a w szczególności:
- 2.1 Nieuregulowania jakichkolwiek opłat na rzecz Operatora, wynikających z Umowy, Regulaminu lub Regulaminu Promocji.
  - 2.2 Prób nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób.
  - 2.3 Korzystania z internetu w celach i z zamiarem łamania prawa, a w szczególności pobierania i udostępniania nielegalnego oprogramowania oraz innych dóbr intelektualnych objętych ochroną prawną.
  - 2.4 Udostępnienia przez Abonenta Usługi Dostęp do Internetu poza lokal będący miejscem instalacji; w tym wypadku Operator może również domagać się odszkodowania w wysokości 3-krotnej opłaty abonamentowej, pomnożonej przez ilość użytkowników, do których sygnał Internetowy został nielegalnie doprowadzony.
  - 2.5 Używania sprzętu lub korzystania z Usług niezgodnie z umową lub jej załącznikami, w szczególności narażania na zniszczenie ten sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki sprzętu lub zakończenia sieci.
  - 2.6 Używania jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora.
  - 2.7 Uniemożliwiania przedstawicielom Operatora wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci jak również usunięcia usterki albo awarii.
- 3 Operator ma prawo do zawieszenia usługi na czas nieokreślony lub zerwania umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych do dalszego świadczenia usługi dostępu do Internetu. Za brak możliwości technicznych przyjmuje się w tym wypadku :
- 3.1 Zakłócenia generowane przez nadajniki innych Operatorów telekomunikacyjnych.
  - 3.2 Zakłócenia generowane przez przeszkody blokujące widoczność pomiędzy nadajnikiem Operatora a odbiornikiem Abonenta, powstałe po dacie podpisania umowy o świadczenie usługi.
  - 3.3 Zakłócenia generowane przez linie niskiego, średniego i wysokiego napięcia oraz przez inne urządzenia generujące / przesyłające prąd elektryczny.
  - 3.4 Zakłócenia generowane przez inne urządzenia emitujące fale radiowo – telewizyjne.
- 4 W przypadkach, o których mowa w §8 ust. 2, Operator wysła listem poleconym, za potwierdzeniem odbioru, wezwanie do określonego zachowania w terminie 7 dni od daty jego doręczenia.
- 5 W przypadkach, o których mowa w §8 ust. 2, Operator ma prawo tymczasowo zawiesić świadczenie Usługi Dostęp do Internetu.
- 6 Rozwiązanie umowy przed terminem jej wygaśnięcia na zasadach opisanych w §8 ust. 2, nie zwalnia Abonenta od obowiązku wynikającego z §8 ust. 1 pkt. 1.4. Operator ma prawo do dochodzenia roszczeń finansowych względem Abonenta z wykorzystaniem wszelkich instrumentów przewidzianych prawem.
- 7 Abonent nie ponosi żadnych dodatkowych konsekwencji finansowych jeżeli zerwanie umowy nastąpiło na warunkach opisanych w §8 ust. 1 pkt. 1.1 oraz §8 ust. 3.
- 8 W przypadku nieuzasadnionego zerwania umowy przez Operatora, Abonent ma prawo do ubiegania się o zwrot kosztów instalacji i aktywacji Usługi, pomniejszony o kwotę amortyzacji wynoszącą 8% kosztów uruchomienia Usługi, pomnożoną przez ilość miesięcy przez które Usługa była świadczona na rzecz Abonenta.
- 9 Operator może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków niniejszej umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, będącym jej integralną częścią na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent, który posiada aktywne konto w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (EBOK) lub udostępnił Dostawcy usług adres poczty elektronicznej, złoży żądanie dostarczenia takiej treści do EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Jeśli Abonent, który zawarł umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej złoży żądanie dostarczenia treści proponowanej zmiany na piśmie, Dostawca usług dostarczy proponowaną zmianę na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. W każdym z powyższych przypadków Dostawca usług doręczy Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie świadczenia usług poda je dodatkowo do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej. 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy – do dnia wprowadzenia zmian w życie – w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub jeżeli konieczność zmiany warunków umowy wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

- 10 Dostawca usług może doręczyć Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba, że Abonent, który posiada aktywne konto w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (EBOK) lub udostępnił Dostawcy usług adres poczty elektronicznej złoży żądanie dostarczania takiej treści do EBOK lub na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Jeśli Abonent, który zawarł umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej złoży żądanie dostarczania treści proponowanej zmiany na piśmie, Dostawca usług dostarczy proponowaną zmianę na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. W takim przypadku Dostawca usług poda dodatkowo do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy – do dnia wprowadzenia zmian w życie w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen także o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
- 11 W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych lub Cenniku 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 przez publikację na swojej stronie internetowej 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. Jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Dostawcę usług proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.
- 12 W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- 13 Nowy operator wykonuje aktywację usługi w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Abonenta z dotychczasowym operatorem usługi dostępu do sieci Internet.
- 14 W przypadku rozwiązania umowy, Operator jest zobowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu aktywacji tej nowej usługi.
- 15 W przypadku rozwiązania Umowy, w ramach której Operator zapewnił Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
- 16 Za czynności związane z realizacją uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, Dostawca usług nie pobiera opłat od Abonenta.
- 17 Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w ust. 14, z przyczyn leżących po stronie Operatora:
- 17.1 a jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych,
- 17.2 a jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Abonentowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

#### §9

- 1 Po rozwiązaniu Umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić wszelkie urządzenia będące własnością Operatora na własny koszt w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy.
- 2 Wyznacznikiem własności sprzętu są warunki przekazania sprzętu opisane w podpisanej Umowie oraz protokół lub protokoły przekazania sprzętu, Abonentowi w trakcie trwania umowy.
- 3 W przypadku niewypełnienia §9 ust. 1, Operator obciąża Abonenta kosztami urządzeń użytych do uruchomienia przyłącza Internetowego.
- 4 Operator ma prawo do odsprzedaży urządzeń odbiorczych Abonentowi, na wniosek Abonenta. Każdorazowa cena odsprzedaży jest ustalana indywidualnie.

#### §10

- 1 Abonent powinien we własnym zakresie zabezpieczyć swój komputer przed wirusami/trojanami komputerowymi poprzez instalację oprogramowania antywirusowego oraz programu typu firewall, jak również przed atakami z zewnątrz (internet) oraz wewnątrz (sieć lokalna);
- 2 Wszyscy użytkownicy Dostępu do Internetu winni są wykorzystywać go do celów prawnie dozwolonych. Wszelkie działania niezgodne z prawem (np. ściąganie i powielanie nielegalnego oprogramowania, filmów, muzyki i innych dóbr intelektualnych chronionych prawem) mogą być przedmiotem podjęcia działań operacyjnych przez stosowne organy ścigania. W takim przypadku Administrator sieci iNET będzie w obowiązku udostępnić wszelkie zapisy połączeń wykonywanych przez danego Abonenta funkcjonariuszom organów ścigania.
- 3 Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji. Wszelkie powinności odnośnie zapewnienia odpowiedniego szyfrowania danych w tym korzystania z odpowiedniego oprogramowania szyfrującego leżą po stronie Abonenta.

### Dział IV: Odpowiedzialność

#### §11

- 1 Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
- 2 Operator gwarantuje dostęp do swojego węzła z prędkością określoną w wykupionym pakiecie. Jednakże może ona ulegać okresowym wahaniami w dół na skutek czynników zew. (np. złe warunki atmosferyczne) lub poprzez akcydentalne przeciążenie sieci wewnętrznej.

#### §12

- 1 Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
- 1.1. Treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z usługi Dostęp do Internetu, zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta, podłączonego do Internetu, przed ingerencją osób trzecich.

### Dział V: Opłaty

#### §13

- 1 Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę Dostęp do Internetu zgodnie z umową, fakturami VAT lub drukami zapłaty wystawionymi przez F. H. U. „EDEN Komputery” Daniel Dundelski.
- 2 Wysokość opłat określa Załącznik nr 2 do Umowy Ramowej.
- 3 Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w kasie Operatora, urzędzie pocztowym, banku lub dzień dokonania płatności przelewem.
- 4 Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Abonenta niezapłaconych należności nawet pomimo rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- 5 W przypadku braku terminowego opłacania Usługi Operator ma prawo informować Abonenta o tym fakcie bez ograniczeń, pisemnie, wysyłając sms lub poprzez wyświetlanie komunikatu o stosownej treści poprzez stronę WWW.
- 6 W przypadku braku wpłaty do 30-go dnia miesiąca nastąpi ciągłe wyświetlenie komunikatu o braku płatności za pomocą strony WWW.
- 7 W czasie informowania Abonenta o braku płatności, przez cały czas naliczane są opłaty Abonamentowe wynikające z podpisanej przez Abonenta Umowy oraz Regulaminu.

#### §14

- 1 Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe.
- 2 W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty uiszczone po terminie zapłaty. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym (nota odsetkowa), przesyłanym do Abonenta listem zwykłym.

- 3 Operator może odstąpić od egzekwowania odsetek ustawowych, po rozpatrzeniu pisemnego wniosku Abonenta zalegającego z opłatami.
- 4 W przypadku zerwania umowy przez Abonenta w czasie trwania umowy, Abonent jest zobowiązany do uiszczenia wszelkich opłat wynikających z warunków podpisanej Umowy i/lub Regulaminu(ów).

## **Dział VI: Jakość Usługi, Serwis i Reklamacje**

### **§15**

- 1 Operator świadczy Abonentowi Usługę o parametrach przesyłu zawartych w Pakiecie. Pakiet określa wartości maksymalne prędkości przesyłu. Operator oświadcza, że nie są to wartości gwarantowane, a realne prędkości osiągnięte podczas transmisji danych do i z Internetu mogą odbiegać od wartości zawartych w Pakiecie.
- 2 Prędkość transmisji danych zależy w dużej mierze od sposobu ich wysyłania i pobierania oraz od parametrów serwera, z którym dokonuje się wymiany, za co Operator nie ponosi odpowiedzialności.
- 3 W przypadku gdy ogólna prędkość pobierania danych, mierzona na urządzeniu podłączonym kablowo do routera, poprzez certyfikowany test prędkości, spadnie poniżej 50% od wartości deklarowanej w Pakiecie, przez okres 7 dni w ciągu jednego okresu rozliczeniowego (okres 7 dni nie musi być ciągły), Abonent może wystąpić o bonifikatę na Abonament na kolejny okres rozliczeniowy, poprzez złożenie reklamacji.
- 4 Abonent zobowiązany jest każdorazowo zgłaszać wolne działanie Usługi trwające więcej niż 6 godzin do Operatora. Operator winien każdorazowo sprawdzić zgłoszenie Abonenta poprzez wysłanie serwisu i sporządzenie protokołu serwisowego, potwierdzonego przez Abonenta.
- 5 W przypadku kiedy serwis Operatora nie stwierdzi występowania usterki, a parametry Usługi będą prawidłowe, Operator może obciążyć Abonenta kosztami dojazdu oraz serwisu.
- 6 Bonifikata na Abonament nie może przekroczyć 1/4 wartości ogólnej kwoty Abonamentu wynikającej z Pakietu, z którego korzysta Abonent.
- 7 Abonent jest zobowiązany do informowania o wszelkich nieprawidłowościach w funkcjonowaniu dostępu do Internetu, a w szczególności o:
  - 7.1. Okresowym lub trwałym braku dostępu do Internetu, cyklicznych, powtarzających się problemach z dostępem do Internetu.
- 8 Data zgłoszenia usterki jest momentem, od którego mogą być naliczane w późniejszym terminie rekompensaty wynikające z reklamacji wnoszonych przez Abonenta.
- 9 Awarie muszą być zgłaszane do siedziby Operatora osobiście przez Abonenta, telefonicznie lub sms pod numery wskazane na stronie www Operatora, bądź poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres internet@edenkomputery.pl. Operator w terminie do 14 dni od daty zgłoszenia powinien przedstawić Abonentowi do wglądu i akceptacji protokół z przyjęcia zgłoszenia, przeprowadzonych działań serwisowych oraz ich efektu.
- 10 Operator dołoży wszelkich możliwych starań aby zgłaszane usterki były naprawiane w jak najkrótszym terminie. Za wszelkie opóźnienia w usunięciu usterki, wynikające z winy Operatora, Abonent ma prawo dochodzić rekompensaty na drodze postępowania reklamacyjnego.
- 11 Po otrzymaniu zgłoszenia pracownik Operatora będzie starał się w tym samym czasie sprawdzić, czy usterka wystąpiła po stronie Abonenta, bądź Operatora.
- 12 Jeśli będzie to możliwe, pracownik Operatora postara się pomóc Abonentowi w usunięciu usterki w momencie jej zgłaszania.
- 13 Jeśli usunięcie usterki w momencie jej zgłaszania okaże się niemożliwe, wówczas pracownik Operatora umówi Abonenta na wizytę serwisantów w terminie dogodnym dla Abonenta.
- 14 Usterki zgłaszane w dniu roboczym do godziny 12 będą rozpatrywane i usuwane tego samego dnia.
- 15 Usterki zgłaszane w dniu roboczym po godzinie 12 będą rozpatrywane tego samego dnia, a ich usunięcie nastąpi najwcześniej następnego dnia roboczego.
- 16 Usterki zgłaszane w dniu wolnym od pracy lub święto będą rozpatrywane i usuwane najwcześniej następnego dnia roboczego, po zakończeniu dni wolnych.
- 17 Operator zastrzega sobie prawo do przełożenia daty serwisu wynikającej z §15 ust. 14, 15, 16, w szczególnych przypadkach takich jak: wypadki losowe, awarie ogólne sieci, choroby lub nagła absencja personelu, warunki atmosferyczne uniemożliwiające dokonanie serwisu.
- 18 Zgłoszenia serwisowe są rozpatrywane, a wszelkie usterki usuwane w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 do 17.
- 19 W dni wolne od pracy lub święta serwis Operatora nie ma obowiązku reagować na zgłoszenia serwisowe Abonenta.
- 20 W dni wolne od pracy lub święta serwis Operatora nie ma obowiązku odbierania telefonów służbowych, a wszelkie zgłoszenia serwisowe powinny być zgłaszane poprzez e-mail (internet@edenkomputery.pl) lub sms na telefon serwisowy.
- 21 W indywidualnych przypadkach możliwe jest odstąpienie od §15 ust. 18, 19, 20 i dokonanie czynności serwisowych w dni wolne lub święta. Każdy przypadek rozpatrywany jest osobno.
- 22 Operator zastrzega sobie prawo oceny charakteru usterki, a w szczególności do określenia przyczyny i powodu jej wystąpienia. Wszystkie usterki powstałe z winy Operatora – w tym usterki urządzeń dostarczonych przez Operatora i będących jego własnością – będą usuwane bezpłatnie.
- 23 Za usterki wynikające z winy użytkownika Operator ma prawo do wyegzekwowania od Abonenta opłaty za poniesione koszty serwisu.
- 24 Abonent ma prawo odwołać się od decyzji naliczenia opłaty za poniesione przez Operatora koszty serwisu. Reklamacje należy zgłosić do siedziby Operatora osobiście, telefonicznie bądź w formie pisemnej na adres Operatora lub poprzez wiadomość e-mail na adres internet@edenkomputery.pl. Operator sporządzi protokół z przyjęcia reklamacji i w ciągu 14 dni od daty złożenia reklamacji przekaże go Abonentowi.
- 25 Abonent zostanie poinformowany o decyzji względem odwołania, po rozpatrzeniu przez Operatora wniosku reklamacyjnego. Odpowiedź zostanie przedstawiona pisemnie, bądź w formie wiadomości e-mail odesłanej na adres zwrotny Abonenta w terminie do 10 dni roboczych od daty jego wpłynięcia.
- 26 Aktualne wskaźniki jakości świadczonej usługi, dotyczące m.in. czasu oczekiwania na wykonanie instalacji, czasu oczekiwania na aktywację usługi, czasu reakcji na naprawy serwisowe, czasu trwania rozpatrywania reklamacji, czasu oczekiwania na połączenie z konsultantem znajdują się na stronie www.edenkomputery.pl.
- 27 Operator gwarantuje SLA świadczonej usługi na poziomie 95% dostępności w ciągu roku.
- 28 W celu zapobieżenia osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza głównego Operator w sposób ciągły monitoruje ruch pomiędzy poszczególnymi węzłami w sieci za pomocą specjalistycznego oprogramowania firmy MikroTik, które sygnalizuje które relacje w sieci są szczególnie obciążone. Dzięki temu Operator jest w stanie na bieżąco reagować w sytuacji przeciążenia danego fragmentu sieci i odpowiednio zwiększyć jego wydajność. Dodatkowo router brzegowy Operatora posiada zaimplementowane zaawansowane mechanizmy kolejowania, które w sytuacji przeciążenia łącza głównego zapewniają sprawne funkcjonowanie sieci, tak aby prędkości osiągnięte przez Abonenta nie spadły poniżej 50% wartości wskazanej w wybranym przez niego Pakiecie. Takie same mechanizmy są zaimplementowane na koncentratorach PPPoE.
- 29 Operator nie ogranicza w żaden sposób dostępu lub korzystania z usług i aplikacji.
- 30 Operator nie gwarantuje Abonentowi uzyskiwania prędkości zgodnych z wybranym pakietem internetowym, poprzez komunikację bezprzewodową (WIFI) z routerem (kablowym / światłowodowym), ze względu na czynniki niezależne od Operatora, a mające wpływ na jakość i szybkość transmisji bezprzewodowej. Np. parametry karty bezprzewodowej wbudowanej w urządzenie przenośne, zakłócenia generowane przez inne urządzenia bezprzewodowe, przeszkody tłumiące sygnał takie jak ściany, stropy, rośliny, meble itp.

### **§16**

- 1 Abonenci mogą składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, niedotrzymania wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi w dowolnym Biurze Obsługi Abonenta Operatora.
  - 1.1 Reklamacje mające stanowić podstawę do odliczeń od opłat abonamentowych muszą być zgłaszane osobiście w siedzibie Operatora, do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, telefonicznie, w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w siedzibie Operatora albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529), poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres znajdujący się na stronie WWW Operatora.
  - 1.2 Reklamacje może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiła przerwa w dostępie do 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. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1.1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

- 1.3 Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko lub nazwę, adres zamieszkania lub siedziby Abonenta, numer umowy abonenckiej lub adres instalacji, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, okoliczności uzasadniające reklamację, datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji dotyczącej terminu podpisania umowy lub przyłączenia do sieci dostępowej Operatora, datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, numer telefonu kontaktowego, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności, podpis reklamującego.
- 1.4 W przypadku stwierdzenia (niezbędnych do rozpatrzenia) braków formalnych w złożonej reklamacji, Operator zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o występujących nieprawidłowościach, koniecznych do uzupełnienia – niezwłocznie jeżeli Abonent składa reklamację osobiście w biurze Operatora. W pozostałych przypadkach Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o konieczności uzupełnienia reklamacji, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia. W obu przypadkach Operator poucza Abonenta, że nieuzupełnienie reklamacji lub niewykonanie tego w określonym terminie, spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione lub uzupełnione po wyznaczonym terminie pozostawia się bez rozpoznania.
- 1.5 W przypadku zgłoszenia reklamacji, pracownik Operatora przyjmujący reklamację jest zobowiązany podać swoje imię i nazwisko i sporządzić protokół przyjęcia reklamacji. Sporządzony protokół zostanie przedstawiony Abonentowi niezwłocznie w przypadku reklamacji składanej osobiście w biurze Operatora lub w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji, chyba że udzielona zostanie odpowiedź przed upływem tego terminu. Za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę jej zgłoszenia przez Abonenta.
- 1.6 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

#### **§17**

- 1 Reklamacje rozpatruje i załatwia Operator.
- 2 Operator rozpatrując reklamację jest zobowiązany zbadać wyczerpująco faktyczne okoliczności sprawy.
- 3 Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu Operator zobowiązany jest uwzględnić:
  - 3.1 Prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację oraz dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego.
  - 3.2 Wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez pracowników Operatora.
  - 3.3 Badania techniczne i obserwacje urządzeń teletransmisyjnych w sposób przewidziany dla danego rodzaju usług.

#### **§18**

- 1 Operator rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia.
- 2 Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.
- 3 Na życzenie reklamującego odpowiedź na reklamację zostanie przesłana w formie elektronicznej na wskazany przez niego adres e-mail, lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny, która będzie zawierać:
  - 3.1 Rozstrzygnięcie z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego, nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, informację o dniu złożenia reklamacji.
  - 3.2 Datę i dane upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska oraz pouczenie, że w przypadku wyczerpania postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku konsumenta, w postępowaniu medyjnym lub przed sądem polubownym zgodnym z art. 109 i 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
- 4 Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną po udzieleniu odpowiedzi reklamującemu.

#### **§19**

- 1 W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator:
  - 1.1 Wystawia fakturę korygującą i zwraca Abonentowi przysługujące mu kwoty pieniężne albo uwzględni rabat przy zapłacie kolejnej faktury VAT.
- 2 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje zwrot 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według 3 rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- 3 Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
- 4 Z tytułu niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy lub określonego w umowie o świadczenie usługi terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu określonego w Umowie.
- 5 Operator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za przerwy w świadczeniu Usługi Dostęp do Internetu w formie innej niż wymieniona w §19 ust. 1.
- 6 W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetek nie pobiera się.

### **Dział VII: Postanowienia przejściowe i końcowe**

#### **§20**

- 1 W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się ogólnie obowiązujące przepisy prawa zawarte w Kodeksie Cywilnym.
- 2 Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie oraz o wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych lub innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na Umowę, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
- 3 Wszelkie kwestie sporne jakie wynikną na tle realizacji Umowy mogą być rozwiązywane polubownie – poprzez mediację lub sądy polubowne, bez konieczności odwoływania się do wymiaru sprawiedliwości.
- 4 Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 roku i obowiązuje do odwołania.

Oświadczam, że zapoznałem się z Regulaminem

.....  
(czytelny podpis Abonenta)