



[Postanowienia ogólne, definicje]

§ 1

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług przez Netowski sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.

§ 2

1. Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- a) **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług;
- b) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- c) **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;
- d) **Cennik** - wykaz Usług i innych świadczeń oferowanych przez Dostawcę Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat za te usługi i świadczenia oraz zasadami ich naliczania;
- e) **Cennik promocji** - wykaz Usług i innych świadczeń oferowanych przez Dostawcę Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat za te usługi i świadczenia oraz zasadami ich naliczania obowiązujący w ramach przeprowadzanej przez Dostawcę Usług akcji promocyjnej;
- f) **Dostawca Usług** - Netowski sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (adres: ul. Juliusza Lea 114, 30-133 Kraków), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000865073, identyfikująca się numerem REGON 387300765 oraz NIP 6772457381;
- g) **Formularz** - elektroniczny formularz umożliwiający złożenie zamówienia przez Zamawiającego udostępniany na stronie internetowej Dostawcy Usług;
- h) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;
- i) **Instrukcja** - instrukcja obsługi objaśniająca sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą danego Sprzętu oraz zawierająca opis dodatkowych elementów i komponentów, w tym opis oprogramowania, które umożliwiają używanie Sprzętu zgodnie z przeznaczeniem;
- j) **Kodeks cywilny** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- k) **Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Dostawcą Usług Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;
- l) **Lokal** - nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystał z Usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- m) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;
- n) **Oplata abonamentowa** - opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Dostawcy Usług wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Regulaminach Promocji oraz z udostępnionego Sprzętu;
- o) **Pakiet** - określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług objętych jedną Opłatą Abonamentową;
- p) **Prawo Telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
- q) **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta** - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- r) **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 niezbędnych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;
- s) **Rachunek** - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany i doręczony Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- t) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych. Regulamin stanowi integralną część Umowy;
- u) **Regulamin Promocji** - odrębny regulamin akcji promocyjnej przeprowadzanej przez Dostawcę Usług lub na jego zlecenie;
- v) **Serwis internetowy** - strona internetowa prowadzona przez Dostawcę Usług dostępna pod adresem www.netowski.pl.
- w) **Sieć** - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług;
- x) **Sprzęt** - urządzenie techniczne oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług lub zarządzane przez Dostawcę Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;
- y) **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub jeżeli Dostawca Usług wprowadzi takie rozwiązanie zawierana drogą elektroniczną;
- z) **Urządzenie końcowe** - urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
- aa) **Usługi** - usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności usługi internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;
- bb) **Ustawa o prawach Konsumenta** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- cc) **Zakończenie Sieci** - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;
- dd) **Zamówienie** - zamówienie złożone Dostawcy Usług przez Zamawiającego dotyczące wybranej przez Zamawiającego Usługi;
- ee) **Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

[Zawarcie Umowy i świadczenie Usług]

§ 3

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie dotyczące konkretnej Usługi lub Pakietu w celu zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia, o którym mowa zdaniu poprzedzającym w postaci elektronicznej (na adres e-mail lub również za pomocą formularza, dostępnego na: www.netowski.pl).
2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - a) w lokalu Dostawcy Usług;
 - b) poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług;
 - c) na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.

[Forma zawarcie Umowy]

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo jeżeli Dostawca Usług wprowadza taką możliwość w formie elektronicznej przy użyciu Formularza.
2. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.
3. W przypadku, gdy oświadczenie woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca Usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść Umowy wraz z załącznikami oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się Umową na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów Ustawy o prawach Konsumenta.
4. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
5. Zamawiający będący Konsumentem ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług.

[Tytuł prawny do Lokalu]

§ 5

1. Umowa może być zawarta wyłącznie 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 tytułu prawnego do Lokalu.
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 Sprzętu.
4. Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków wskazanych w niniejszym paragrafie.

[Warunki zawarcia Umowy]

§ 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; Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;
 - c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 57a ust. 1 Prawa Telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług telekomunikacyjnych.
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.

[Instalacja Sprzętu i Urządzeń końcowych]

§ 7

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu obejmuje zgodę na umieszczenie odpowiedniej instalacji w obrębie Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług i zaakceptowany przez Abonenta.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń Lokalu lub wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do ingerencji w wyposażenie Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności bez uprzedniej zgody właściciela Lokalu.
4. Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub inna, upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do podejmowania jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych poza urządzeniami udostępnionymi przez Dostawcę Usług.
6. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest podpisanie protokołu instalacji 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.
8. 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.

[Warunki korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych]

§ 8

1. Abonent jest zaakceptowany przez Abonenta 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. Zabronione jest także wprowadzanie przez Abonenta samowolnych napraw, modyfikacji, przeróbek lub zmian konstrukcyjnych Sprzętu.

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. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki niewłaściwego lub niezgodnego z przeznaczeniem i zaleceniami podawanymi przez Dostawcę Usług lub producenta Sprzętu użytkowania, przechowywania lub konserwacji Sprzętu.

[Podłączanie Urządzeń końcowych]

§ 9

1. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem lub oznakowaniem.

2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.

[Opłaty]

§ 10

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku lub Cenniku Promocji.

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, Dostawca Usług pobiera 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.

[Cennik]

§ 11

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Cennik Promocji.

2. Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde żądanie Abonenta. Cennik Usług, zawierający jest zamieszczony w Serwisie internetowym Dostawcy Usług.

[Terminy uiszczenia opłat]

§ 12

1. Abonent uiszcza z góry Opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta za zgodą Dostawcy Usług.

2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona na rzecz Abonenta.

[Rachunki]

§ 13

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.

2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Dostawcą Usług.

3. Wszystkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem, a także Regulaminem Promocji i Cennikiem Promocji opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie 14 (czternastu) dni od dnia doręczenia Abonentowi Rachunku.

4. Abonent uiszczać będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług w Umowie lub Rachunku. Uiszczając Opłatę abonamentową Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu numer identyfikacyjny lub imię i nazwisko Abonenta.

5. Rachunki są dostarczane Abonentowi poprzez ich zamieszczenie w formie elektronicznej na indywidualnym koncie Abonenta lub wysłaniu na wskazany w Umowie adres e-mail. Według decyzji Abonenta Rachunki mogą być dostarczane drogą pocztową.

[Zakres i rodzaj świadczonych Usług]

§ 14

1. Dostawca Usług oferuje:

a) Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej;

b) Usługi telewizji światłowodowej (przy czym usługa ta może być świadczona przy współpracy z podmiotami trzecimi);

c) Usługi dodatkowe związane z Usługami, o których mowa w lit a) i b) powyżej.

2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.

3. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie, objętym zakresem swojej działalności. Szczegółowy zakres tych Usług określa Umowa.

4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

[Ograniczenia uprawnień Abonentów]

§ 15

1. Abonent nie ma prawa udostępnić Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępnić Usług internetowych poza Lokalem.

2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawiciela Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów. Sprzętu i Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe lub

utrudnione będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta.

[Zasady korzystania z Usług internetowych]

§ 16

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) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania;
- 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.

[Skutki naruszeń zasad korzystania z Usług internetowych]

§ 17

W przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień § 16 Regulaminu, Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie zakreślonym 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.

[Odpowiedzialność Abonenta]

§ 18

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych, w szczególności za szkody spowodowane nie przestrzeganiem zasad wynikających z Umowy lub Regulaminu.

2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych w ust. 1, 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.

[Zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług]

§ 19

1. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług;
- b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

2. W stosunku do Abonentów nie będących Konsumentami oraz do Abonentów nie będących Przedsiębiorcami na prawach Konsumentów, przepisów art. 556.-576. Kodeksu cywilnego nie stosuje się (odpowiedzialność Dostawcy Usług z tytułu rękojmi zostaje wyłączona).

3. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, lecz w przypadku Umów zawieranych z Abonentami niebędącymi Konsumentami lub Przedsiębiorcami na prawach Konsumentów Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność wyłącznie w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody i w granicach rzeczywiście poniesionych strat przez Abonentów niebędących Konsumentami lub przedsiębiorcami na Prawach Konsumentów.

[Procedury wewnętrzne, jakość i bezpieczeństwo Sieci]

§ 20

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 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 łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych. Dotyczy to w szczególności usługi telewizyjnej, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.

[Środki zapewniające bezpieczeństwo i integralność Sieci i Usług]

§21

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 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 Prawie Telekomunikacyjnym, 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) niezwłocznym informowaniu Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych, oraz działaniach podjętych przez Dostawcę Usług;

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 teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach (informacja ta może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia);

g) publikowaniu informacji o zagrożeniach i podjętych działaniach 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.

[Jakość świadczonych Usług]

§ 22

1. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. 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: 50% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania

b) Zwykle dostępna: 75% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania

c) Deklarowana: 90% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania

3. Znaczne odstępstwa od 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.

4. 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 (trzy) godziny Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie www.netowski.pl.

5. Dane dotyczące jakości świadczonych Usług dostępne są w siedzibie Dostawcy Usług, a także w Serwisie internetowym.

[Zwrot Sprzętu]

§ 23

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 (czternastu) 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 naruszenia ust.1 powyżej Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu.

3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregokolwiek elementu Sprzętu lub w przypadku uszkodzenia lub zużycia Sprzętu w stopniu nie odpowiadającym jego prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody. W przypadku zwrotu Sprzętu w związku z odstąpieniem od Umowy Abonent ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Sprzętu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania.

[Cesja]

§ 24

1. Za zgodą Dostawcy Usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Umowie i Regulaminie.

2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

[Odpowiedzialność Dostawcy Usług]

§ 25

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 powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 16 (szesnaście) godzin roboczych 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 od godz. 8:00 do godz. 16:00 za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą Usług innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia 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 nieprawidłowościach 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 oraz 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 (dwanaście) miesięcy.
5. Odszkodowanie i obniżenie Opłat abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w §27 i §28, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego ze sposobów kontaktu, wskazanego w ust. 3 powyżej, chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział.
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 lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta na zasadach wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
8. Spełnienie świadczenia niezamówionego przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta następuje na ryzyko Dostawcy Usług i nie nakłada na Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta żadnych zobowiązań z tego tytułu.

[Zakres obsługi serwisowej] **§ 26**

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
 - a) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,
 - b) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
 - 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: +48 693 465 560,
 - b) z wykorzystaniem formularza, dostępnego na stronie internetowej Dostawcy Usług pod adresem: www.netowski.pl.
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń końcowych będących własnością Abonenta.
4. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od 8.00 do 16.00 lub innych, indywidualnie ustalonych przez Abonenta i Dostawcę Usług. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą udostępnionego przez Dostawcę Usług do korzystania Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć Sprzęt do siedziby Dostawcy Usług lub innego wskazanego przez Dostawcę Usług miejsca oraz udzielić Dostawcy Usług wszelkich informacji niezbędnych do rozpatrzenia sprawy.
6. 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 w wysokości: kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć, opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
7. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług Sprzętu, który ma podlegać wymianie.
8. 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.

[Tryb postępowania reklamacyjnego] **§ 27**

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 (dwunastu) 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 2 powyżej pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta składającego reklamację.
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,
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług,
 - c) drogą elektroniczną - poprzez formularz dostępny na stronie internetowej: www.netowski.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 gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 (siedem) dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jednostka Dostawcy Usług w terminie 14 (czternastu) dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia.

[Odpowiedź na reklamację]

§28

1. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
- b) informację o dniu złożenia reklamacji,
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem złożonym przez reklamującego,
- e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Prawa Telekomunikacyjnego,
- f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

4. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Prawa Telekomunikacyjnego stosuje się.

6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5 powyżej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w §27 ust. 11 oraz §28 ust. 2 i 3 lit. a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiła reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w §27 ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

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

[Postępowanie po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego]

§29

1. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie www.uke.gov.pl. W przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumenti mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/odr).

2. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu, o którym mowa w ust. 1 powyżej roszczeń określonych w Prawie Telekomunikacyjnym przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

3. 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 (trzydziestu) 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.

[Prawo do odstąpienia]

§30

1. Abonent będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta ma możliwość odstąpienia od zawartej z Dostawcą Usług Umowy w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia Umowy. Prawo odstąpienia, o którym mowa w poprzednim zdaniu, może zostać wykonane poprzez złożenie oświadczenia na piśmie lub drogą e-mailową przy czym do zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem na wskazany adres korespondencyjny Dostawcy Usług. Oświadczenie o odstąpieniu może nastąpić z wykorzystaniem udostępnianego przez Dostawcę Usług wzoru formularza odstąpienia od Umowy.

2. Dostawca Usług informuje, że prawo do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 18 powyżej, nie przysługuje Konsumentowi ani Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w przypadkach wskazanych w art. 38 Ustawy o prawach Konsumenta

3. Jeżeli jednak Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta zażądał rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta zobowiązany będzie do zapłaty za świadczenia spełnione przez Dostawcę Usług do chwili odstąpienia od Umowy. Kwota opłat należnych Dostawcy Usług ustalana jest proporcjonalnie do zakresu świadczenia spełnionego przez Dostawcę Usług do chwili, w której Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta poinformował go o odstąpieniu od Umowy, w stosunku do całości świadczenia Dostawcy Usług, do którego wykonania zobowiązał się on w Umowie, z uwzględnieniem wysokości opłat należnych Dostawcy Usług wynikających z Umowy. Jeżeli zaś Dostawca Usług spełni swoje świadczenie wynikające z Umowy w całości przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1 powyżej i przed złożeniem przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta utraci prawo do odstąpienia od Umowy.

[Tajemnica telekomunikacyjna]

§31

1. Dostawca Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej.

2. Dostawca Usług dołoży 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 wzrogaconej. 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 księgową), 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 Usług 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 swojego Serwisu internetowego, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz materiałów przesyłanych na adres korespondencyjny.

9. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia Awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej albo świadczenia Usług, Dostawca Usług – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

[Postanowienia końcowe]

§ 32

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich okolicznościach, które mogą mieć znaczenie dla prawidłowej, w tym terminowej realizacji Umowy.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwiać Dostawcy Usług przeprowadzanie 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 powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.
4. Regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego w odniesieniu do świadczonych na jego podstawie usług telekomunikacyjnych. W przypadku usług będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, Regulamin jest także regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym dostawcom usług telekomunikacyjnych.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w tym przepisy Prawa Telekomunikacyjnego, Ustawy o prawach Konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
7. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Dostawcą Usług, a Abonentem, który nie jest Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na adres świadczenia Usług wskazany w Umowie.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2022 roku.