

Dane kontaktowe:
 tel.: 556215000
 mail: biuro@atmel.com.pl

INFORMACJE PRZEDUMOWNE OPERATORA ATMEL REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Niniejszy „Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu” przez Atmel Sp. z o. o., dalej zwany „Regulaminem”, określa szczegółowe zasady świadczenia publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, w rozumieniu Prawa Komunikacji Elektronicznej, w zakresie dostępu do Internetu, przez spółkę Atmel z siedzibą w Elblągu 82-300, przy ul. Stanisława Sulimy 1/226, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000765185, NIP 5783137484 oraz REGON 383561090, zarejestrowaną w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej pod numerem 9777, zwaną dalej „OPERATOREM”.

1.2 Operator świadczy usługi dostępu do sieci Internet, zwane dalej Usługami. Usługi realizowane są zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

1.3 Przy realizacji Usług wykorzystywany jest system transmisji danych, pozostający w dyspozycji Operatora oraz sprzęt komputerowy, pozostający własnością Abonenta.

1.4 Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:

- a. Umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
- b. niniejszym Regulaminie i Cenniku, stanowiących Informacje Przedumowne,
- c. Podsumowaniu Warunków Umowy.

1.5 Postanowienia Umowy oraz Podsumowanie Warunków Umowy, regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

1.6 Znajomość dokumentów wskazanych w ust. 1.4 jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z dokumentami i nie wnosi zastrzeżeń, co do ich treści. Regulamin, Cennik i Podsumowanie Warunków Umowy stanowią integralną część Umowy i są wydawane Abonentowi na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.

1.7 Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronach internetowych <https://swiatlostrada.pl/>, <https://net-el.pl/> oraz <https://vigonet.pl/>.

1.8 Standardowa umowa jest zawierana na czas nieokreślony.

1.9 Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia głosowego z przedstawicielem Operatora pod numerem: 556215000 w godzinach jego pracy, w celu:

- uzyskiwania informacji o Usługach,
- uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych,
- umożliwienia zmiany warunków Umowy w zakresie świadczonych Usług, przedłużenia okresu Umowy, zmiany pakietu,
- przyjmowanie zgłoszeń Awarii,
- złożenia reklamacji.

2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

ABONENT - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z Operatorem lub wnioskuje o jej zawarcie.

ADRES IP - jest to numer przyporządkowany do Urządzenia Abonenckiego i je jednoznacznie identyfikujący w sieci Operatora lub w sieci Internet.

AWARIA - uszkodzenie techniczne całkowicie uniemożliwiające realizację transmisji danych.

CENNIK - Cennik usługi świadczonej przez Operatora ATMEL.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE - wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia usług, doręczane Abonentowi będącemu konsumentem przed zawarciem umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w Regulaminie i Cenniku, które stanowią integralną część Umowy.

KONSUMENT - osoba fizyczna, wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a także z zastosowaniem do umów zawartych po dniu 1 stycznia 2021 r., osoba fizyczna, do której stosuje się przepisy, zawarte w art. 3851-3853 Kodeksu cywilnego, 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.

INTERNET - sieć komputerowa o zasięgu międzynarodowym, pracująca z wykorzystaniem różnorodnych łączy do cyfrowej transmisji danych, należących do różnych operatorów telekomunikacyjnych.

INSTALACJA – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i za-

pewnienie Abonentowi dostępu do Sieci.

LOKAL - nieruchomość, jej część bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonywana jest instalacja i w którym świadczone są usługi.

MODEM - elektroniczne Urządzenie Abonenckie umożliwiające korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, dopuszczone do pracy w sieci.

NOŚNIK TRWAŁY - 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.

OKRES ROZLICZENIOWY - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług, rozpoczynający się pierwszego dnia danego miesiąca, kończący się ostatniego dnia danego miesiąca.

OPERATOR - ATMEL jako przedsiębiorca telekomunikacyjny zarejestrowany w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej pod numerem 9777.

OPLATA ABONAMENTOWA - miesięczna opłata z tytułu usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona w Podsumowaniu Warunków Umowy.

PODSUMOWANIE WARUNKÓW UMOWY - dokument doręczany Abonentowi, będącemu konsumentem, przed zawarciem umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia usługi; stanowi integralną część umowy.

PRĘDKOŚĆ DEKLAROWANA - to prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Operatora. Mierzona jest ona przy bezpośrednim połączeniu kablowym sprzętu odbiorczego z urządzeniem abonenckim. Prędkość deklarowana jest równa prędkości maksymalnej. Wartości prędkości deklarowanej zostały określone w tabeli nr 1 pkt 16.1 niniejszego Regulaminu.

PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA - to prędkość realnie możliwa do osiągnięcia przez Abonenta końcowego w ramach jego usługi co najmniej raz dobowo, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych Abonentów, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Mierzona jest ona przy bezpośrednim połączeniu kablowym sprzętu odbiorczego z urządzeniem abonenckim. Wartości prędkości maksymalnej zostały określone w tabeli nr 1 pkt 16.1 niniejszego Regulaminu.

PRĘDKOŚĆ MINIMALNA - to najniższa z określonych wartości prędkości pobierania lub wysyłania danych w ramach danej umowy. Powinna być dostępna, co do zasady w całym okresie świadczenia usługi dostępu do Internetu. Mierzona jest ona przy bezpośrednim połączeniu kablowym sprzętu odbiorczego z urządzeniem abonenckim. Wartości prędkości minimalnej zostały określone w tabeli nr 1 pkt 16.1 niniejszego Regulaminu.

PRĘDKOŚĆ ZWYKLE DOSTĘPNA - to prędkość pobierania lub wysyłania danych, która musi być dostępna przez większość czasu korzystania z usługi, także w godzinach wzmożonego ruchu w Internecie. Mierzona jest ona przy bezpośrednim połączeniu kablowym sprzętu odbiorczego z urządzeniem abonenckim. Uzyskanie prędkości zwykle dostępnej przez Abonenta jest możliwe co najmniej przez 80% trwania doby. Wartości prędkości zwykle dostępnej zostały określone w tabeli nr 1 pkt 16.1 niniejszego Regulaminu.

Regulamin - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora ATMEL.

ROUTER - urządzenie, które służy rozprowadzaniu połączenia internetowego do wszystkich urządzeń znajdujących się w zasięgu sieci.

SIEĆ - zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia usług.

SILA WYŻSZA - nieprzewidywalne, niezależne od Operatora zdarzenie, związane ze zjawiskami atmosferycznymi, innymi zjawiskami naturalnymi, ogniem oraz sytuacjami o charakterze konfliktu społecznego lub międzynarodowego lub działaniem osób trzecich na szkodę Operatora.

SPRZĘT ODBIORCZY - telekomunikacyjne urządzenie końcowe należące do Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Operatora np. komputer.

SYSTEM - zainstalowana sieć kablowa, bezprzewodowa oraz urządzenia transmisji danych, będące własnością Operatora, umożliwiające realizację dostępu do sieci Internet za pośrednictwem łączy dostępowych, dzierżawionych od innych operatorów telekomunikacyjnych oraz urządzeń transmisji danych, będących własnością tych operatorów.

UMOWA - umowa na świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem, której integralną część stanowi niniejszy Regulamin.

URZĄDZENIE ABONENCKIE (KOŃCOWE) - urządzenie telekomunikacyjne (np. dekodery, routery, modemy) wraz z oprzyrządowaniem oraz okablowaniem (np. kabel HDMI, zasilacz), niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową.

USŁUGA INTERNETU - publicznie dostępna usługa dostępu do Internetu dostarczana przez Operatora w ramach istniejących możliwości technicznych, z określoną przepustowością, zgodnie z wykupionym pakietem.

UŻYTKOWNIK KOŃCOWY - to podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej lub żądający świadczenia takiej usługi, dla zaspokojenia własnych potrzeb.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI INTERNETU

3.1 Usługa realizowana jest przy użyciu połączeń światłowodowych, kablowych lub radiowych, w zależności od dostępności infrastruktury technicznej.

3.2 Operator świadczy Usługi z wykorzystaniem własnej sieci telekomunikacyjnej lub sieci innych podmiotów na podstawie zawartych umów oraz sieci Internet zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami prawa obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

3.3 Operator zastrzega sobie prawo zmiany sposobu technologii dostarczania usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów, co nie stanowi zmiany umowy. W miarę możliwości Operator poinformuje Abonenta o ww. zmianach wysyłając powiadomienie na adres konta poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta.

3.4 W przypadku korzystania przez Abonenta z usługi utrzymania stałego adresu IP z klasy publicznej Operator zastrzega sobie możliwość zmiany adresu IP z powodów technicznych. Abonent zostanie poinformowany o tym fakcie na 30 dni przed zmianą, na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta. Abonent nie będzie uprawniony do zmiany Adresu IP w przypadku, gdy powód zmiany wynikałby z faktu braku dostępu do pewnych serwisów, np.: poczty elektronicznej bądź komunikatorów, spowodowanego naruszeniem pkt 4.1 b, c, d, e, f.

3.5 Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem przyłącza, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet,
- b. nieprawidłowe funkcjonowanie usługi Internetu uniemożliwiające transfer danych, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym w szczególności z powodu zainfekowania sprzętu odbiorczego złośliwym oprogramowaniem, nieprawidłowej konfiguracji sprzętu odbiorczego, zakłóceń występujących w lokalu Abonenta, niespodziewanych przez Operatora, jego instalacje lub urządzenia,
- c. nieprawidłowe funkcjonowanie usługi Internetu związane z ograniczeniami sprzętu odbiorczego niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych określonych przez Operatora,
- d. utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu, będące wynikiem właściwości technicznych Urządzenia Abonenckiego niezbędnego do korzystania z tego rodzaju usługi, określonych w specyfikacji technicznej producenta tego urządzenia,
- e. zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich,
- f. płatności dokonywanych przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie min. za pomocą kart kredytowych.

3.6 Operator stosuje środki zarządzania ruchem w sieci, które co do zasady nie mają wpływu na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach usługi Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Zastosowane środki nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji lub usług lub szczególnych ich kategorii, ani też nie ingerują w nie.

3.7 W szczególnych przypadkach, wskazanych poniżej, Operator zastrzega sobie prawo do zastosowania szczególnych środków zarządzania ruchem, mogących wpływać na jakość usług dostępnych w ramach usługi Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Operator stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w szczególnych przypadkach i w celu:

- a. pozostawania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega Operator lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
- b. utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz Urządzeń Abonenckich i sprzętu odbiorczego,
- c. zapobiegania grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (np. awarie), z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych.

Szczególne środki zarządzania ruchem Operator stosuje jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji celów, którym te środki służą.

3.8 Stosowane przez Operatora szczególne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość usługi Internetu w ten sposób, że mogą oddziaływać na ogólne parametry jakości (np. prędkości pobierania i wysyłania danych) w ramach usługi Internetu, jak również na funkcjonalność aplikacji dostępnych z wykorzystaniem usługi Internetu (np. transmisja wideo, usługi P2P, VoIP) przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych. Wymienione powyżej szczególne środki zarządzania ruchem, co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych w pkt. 3.7 lit. a-c.

3.9 Operator w ramach świadczonej usługi Internetu nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.

3.10 Na usługę Internetu, oprócz prędkości pobierania i wysyłania danych, wynikających z umowy zawartej z Abonentem, mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Powyższe parametry są nierozdzielnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych. Mogą one wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług.

3.11 Wskazywane przez Operatora prędkości: maksymalne, zwykle dostępne oraz minimalne zostały ustalone przez

Operatora na podstawie posiadanego przez niego systemu monitorowania usługi Internetu, w określonym środowisku (sprzęt, oprogramowanie, inne warunki zewnętrzne, wewnętrzne). Operator ustalił te parametry w oparciu o analizę wielu różnego rodzaju niezależnych czynników wynikających z naturalnych i technicznych uwarunkowań architektury technologii internetowej, związanej z przesyłaniem danych w sieci internetowej.

3.12 Oprócz czynników zależnych od Operatora, a wynikających z zarządzania siecią, na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry (określone w punkcie 3.10) uzyskiwane przez Abonenta dla usługi Internetu, jak i dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach usługi Internetu, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Operator nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców (innych niż Operator) tych treści, aplikacji i usług występujące na ich serwerach.

3.13 Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane ze sprzętem odbiorczym (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz związane z warunkami lokalizacji tego sprzętu (np. zakłócenia innych urządzeń, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budynki, ściany czy stałe elementy krajobrazu).

3.14 Poza uwarunkowaniami dla technologii Wi-Fi, wymienionymi w punkcie powyższym, prędkości dla połączeń realizowanych w technologii Wi-Fi mogą odbiegać od maksymalnych, zwykle dostępnych oraz minimalnych prędkości uzyskiwanych przy podłączeniu sprzętu odbiorczego przez połączenie kablowe, ze względu na ograniczenia związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej Wi-Fi.

3.15 Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak: pora korzystania z usługi Internetu związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych Abonentów Internetu oraz nagły wzrost popularności danej treści, aplikacji czy usługi (występujący w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług).

3.16 Wpływ na prędkości i inne parametry usługi Internetu oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem usługi Internetu ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania usługi Internetu. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej usługi Internetu z wielu sprzętów odbiorczych lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych sprzętach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych sprzętów, treści, aplikacji i usług.

3.17 Dla realizowanych przez Abonenta połączeń internetowych, w których bierze udział duża ilość urządzeń uczestniczących w przekazywaniu sygnału oraz duża ilość poszczególnych odcinków sieci, wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów może być pogarszana przez każde z ww. urządzeń lub odcinków sieci, przy czym Operator nie ma wpływu na te czynniki w związku z rozproszonym zarządzaniem globalną siecią Internetu. Podobne objawy pogorszenia parametrów mogą występować w razie wystąpienia istotnych awarii globalnych lub awarii istotnych urządzeń świadczących kluczowe dla działania Internetu usługi.

3.18 W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Operator rekomenduje, aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był z wykorzystaniem certyfikowanego przez UKE narzędzia przy łącznym spełnieniu następujących warunków:

- a. pomiaru dokonuje się na sprzęcie odbiorczym podłączonym bezpośrednio do Urządzenia Abonenckiego poprzez połączenie kablowe,
- b. podczas dokonywania pomiaru do Urządzenia Abonenckiego nie mogą być podłączone żadne inne sprzęty odbiorcze korzystające z usługi Internetu,
- c. na sprzęcie odbiorczym, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe wykorzystujące usługę Internetu,
- d. na sprzęcie odbiorczym powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych,
- e. sprzęt odbiorczy powinien być wolny od złośliwego oprogramowania,
- f. karta sieciowa sprzętu odbiorczego, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem,
- g. konfiguracja sprzętowa oraz programowa sprzętu odbiorczego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem,
- h. sprzęt odbiorczy, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania Internetu,
- i. ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczonymi przez Operatora lub pobranymi automatycznie przez usługę DHCP z serwera Operatora,
- j. w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,
- k. do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie sprzętowi odbiorczemu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Operatora, czynników wpływających w sposób istotny na

parametry prędkości oraz inne parametry usługi Internetu.

Spełnienie niektórych z powyższych wymogów może wymagać od Abonenta zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego stanu. Operator nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości.

4. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI INTERNETU

4.1 Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

- a. ingerencja w Urządzenie Abonenckie, w tym podmiana urządzenia na zakłócające pracę sieci Operatora,
- b. działanie powodujące zawieszenie, złą pracę lub blokowanie sprzętu odbiorczego innych Abonentów sieci lub sieci Internet,
- c. stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę sprzętu odbiorczego innych Abonentów, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie tzw. „koni trojańskich”, spamu),
- d. umieszczanie w sieci oraz w sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
- e. działanie niezgodne z netykieta, ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych Abonentów sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
- f. zamieszczanie na serwerach Operatora materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, za które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub Abonentowi strony internetowej lub innej osobie,
- g. przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa,
- h. udostępnianie usługi Internetu osobom trzecim, jak również świadczenie na podstawie tej usługi – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępnianie usługi Internetu poza lokalem Abonenta bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie. Abonent zobowiązany jest do ochrony usługi Internetu przed dostępem osób trzecich.

4.2 Naruszenie postanowień pkt 4.1. może skutkować sankcjami, w szczególności zawieszeniem świadczenia usługi oraz karami finansowymi w przypadku zakłócenia pracy sieci.

4.3 Operator zaleca, aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet zagrożeniami, takimi jak min. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.

5. ZOBOWIĄZANIA OPERATORA

5.1 Operator zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości Usług, za wyjątkiem okoliczności przedstawionych w Regulaminie. Zobowiązanie to realizowane jest poprzez stały nadzór nad sprawnością funkcjonowania urządzeń, okresową kontrolę urządzeń oraz przeglądy urządzeń realizowane w miarę możliwości w dni wolne od pracy oraz w porze najniższego nasilenia ruchu telekomunikacyjnego związanego z usługami.

5.2 O planowanych przeglądach urządzeń, powodujących przerwy w ich pracy dłuższe niż 2 godziny, Operator powiadamia Abonentów za pośrednictwem strony internetowej Operatora na co najmniej 24 godziny przed rozpoczęciem prac. Nie dotyczy to przerw związanych z awariami w systemie Operatora i ich usuwaniem oraz przerw zaistniałych poza systemem lub spowodowanych Siłą Wyższą.

5.3 Operator nie ingeruje w jakikolwiek sposób w treść informacji przekazywanych w ramach usługi. Za ingerencję nie uważa się przy tym działań Operatora, skierowanych na zapewnienie ochrony przed wirusami komputerowymi, ochrony przed dostępem osób nieupoważnionych, a także działań przeciwko próbom nieuprawnionego przeciążania łącz Operatora.

6. ZOBOWIĄZANIA ABONENTA

6.1 Abonent zobowiązany jest do terminowego opłacania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Cennika i Regulaminu.

6.2 Abonent zobowiązany jest do udostępniania Operatorowi miejsca instalacji usługi w celu przeprowadzania przeglądu, konserwacji lub naprawy wykonanej instalacji transmisji danych.

6.3 Abonent jest odpowiedzialny wobec wszelkich wymagań prawa polskiego i międzynarodowego, a także zasad porządku publicznego w zakresie rozpowszechniania i udostępniania materiałów.

6.4 Abonent zobowiązuje się do powstrzymywania od czynności, które mogą spowodować przeciążenie systemu oraz nieautoryzowanego ingerowania w zasoby innych Abonentów systemu oraz Operatora. W szczególności zabronione są działania określone jako Włamanie, Mail Bombing, Spam oraz wprowadzanie do systemu obiektów programowych zaliczanych do wirusów komputerowych.

6.5 W razie stwierdzenia podjęcia przez Abonenta czynności, o których mowa w pkt. 6.4 Operator ma prawo czasowo

zawiesić świadczenie usług, rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia lub nałożyć karę pieniężną rekompensującą straty poniesione przez Operatora.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

7.1 Operator odpowiada za świadczone Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie.

7.2 Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów internetowych oraz bezpieczeństwa przekazu informacji.

7.3 Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań, za wyjątkiem przypadków zadziałania czynników o charakterze Siły Wyższej, wystąpienia winy Abonenta albo nieprzestrzegania przez niego postanowień Umowy lub Regulaminu, wystąpienia działania osób trzecich, w tym nieprawidłowego działania lub specyfiki działania urządzeń innych operatorów, wykorzystywanych w procedurach dostępu do sieci Internet.

7.4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystywania przez Abonenta jakichkolwiek informacji i oprogramowania uzyskanych z sieci Internet, jak również za szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty, bądź opóźnienia w otrzymaniu albo przesłaniu danych, spowodowane brakiem a także opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług.

7.5 Operator nie ponosi także odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonenta, spowodowane zużyciem, uszkodzeniem lub nieprawidłowym działaniem sprzętu używanego do realizacji usługi, który jest własnością Abonenta. W razie żądania Abonenta, aby została dowiedziona sprawność systemu za pomocą sprzętu dostarczonego przez Operatora, Abonent ponosi wszelkie koszty z tym związane, jeśli jego zastrzeżenia okażą się bezzasadne.

7.6 Wyłączona jest także odpowiedzialność Operatora za szkody poniesione przez Abonenta, spowodowane nieuprawnionym dostępem osób trzecich do informacji i haseł dostępu Abonenta, przesyłanych za pośrednictwem systemu lub użytkowanych w systemie.

7.7 Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta spowodowane siłami wyższymi lub niezależnymi od Operatora, np. burza, powódź, zaniki napięcia w instalacji domowej itp.

8. KARY UMOWNE

8.1 Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi kar umownych w następujących przypadkach:

- a. wykorzystania sieci Operatora niezgodnie z przeznaczeniem powodujące zakłócenia lub uszkodzenie Sieci Operatora lub infrastruktury telekomunikacyjnej innych użytkowników sieci Operatora – 10 000 (dziesięć tysięcy) zł za każdy przypadek wykorzystania sieci Operatora niezgodnie z przeznaczeniem
- b. dokonania istotnych zmian lub przeróbek w zakresie sieci Operatora przez Abonenta bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora – 20 000 (dwadzieścia tysięcy) zł za każdy potwierdzony przypadek dokonania istotnych zmian lub przeróbek bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora

8.2 Kary umowne określone w pkt. 8.1 a i b nie wyłączają uprawnień Operatora do żądania od Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez Operatora przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.

8.3 Strona nie ponosi odpowiedzialności z tytułu kar umownych, jeżeli zdarzenie będące podstawą do naliczenia kar umownych było spowodowane działaniem lub zaniechaniem drugiej Strony.

9. PŁATNOŚCI ZA USŁUGI

9.1 Abonent ponosi koszty usługi zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem.

9.2 Opłaty abonamentowe wnoszone są w cyklach miesięcznych, na podstawie otrzymanego rachunku lub faktury VAT, we wskazanym na niej terminie.

9.3 Z tytułu opóźnień we wnoszeniu opłat abonamentowych Operator ma prawo do naliczania odsetek ustawowych.

9.4 Operator w przypadku opóźnień z zapłatą za świadczoną usługę, wzywa do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator może ograniczyć świadczenie usług (obniżeniu prędkości dostępu do Internetu do minimalnych prędkości oferowanych przez Operatora).

9.5 Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług zgodnie z ust. 1 powyżej, opłaty za świadczenie usługi nie zostaną uiszczone, Operator powiadomi o zamiarze zawieszenia usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia takiego zawiadomienia, Operator zawiesza świadczenie nieopłaconej usługi.

9.6 Jeżeli zaległe należności za świadczoną usługę po ograniczeniu świadczenia usługi, zostaną uregulowane, Operator wznowi świadczenie usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi.

9.7 Jeżeli opłaty za daną usługę w terminie 7 dni od zawieszenia usługi nie zostaną uiszczone, Operator zawiadamia o zamiarze wypowiedzenia umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na ostateczną zapłatę należności, Operator wypowiada umowę z winy Abonenta.

10. INSTALACJA / SPRZĘT / URZĄDZENIA KOŃCOWE

10.1 Operator w celu świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu Instalacji zakończenia sieci, zgodnie z wiedzą i technologią stosowaną przez Operatora. Instalacja zakończenia sieci oraz Aktywacja Usługi następuje nie później niż w terminie określonym w Umowie.

10.2 Dzień Aktywacji stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.

10.3 W celu umożliwienia Operatorowi wykonania Instalacji Abonent, podpisując Umowę, wyraża zgodę na dokonanie niezbędnych zmian w Lokalu zgodnie z technologią określoną w ust. 10.1, a w szczególności na wywiercenie otworów,

mocowanie odpowiedniego wyposażenia, przeprowadzenia kabli możliwie najkrótszą drogą, o ile w Lokalu nie ma instalacji telekomunikacyjnych oraz zainstalowania zakończenia sieci. Abonent, o ile jest to niezbędne do dokonania Instalacji, powinien przenieść meble oraz inne przedmioty w Lokalu umożliwiając wykonanie Instalacji.

10.4 Abonent zobowiązany jest umożliwić przedstawicielowi Operatora dokonanie Instalacji w Lokalu. Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub inna pełnoletnia osoba, upoważniona przez Abonenta.

10.5 Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności, o których mowa w ust. 10.3 powyżej.

10.6 Wykonanie Instalacji, podłączenie sprzętu a także podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jej sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując Protokół zdawczo-odbiorczy. Protokół może zostać podpisany przez osobę trzecią upoważnioną przez Abonenta.

10.7 Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego zakończenia sieci. Instalacja kolejnych zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

10.8 Koszty energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu ponosi Abonent.

10.9 Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania, pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Za udostępnienie Sprzętu, Operator pobiera od Abonenta opłaty zgodnie z Umową lub Cennikiem.

10.10 Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i właściwościami. Szczegółowe informacje dotyczące prawidłowej eksploatacji zawiera instrukcja obsługi dołączona do Sprzętu.

10.11 Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek modernizacji czy napraw Sprzętu, ani udostępniać go osobom trzecim, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.

10.12 Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu uważa się używanie niezgodnie z jego przeznaczeniem. Operator określa koszty napraw Sprzętu w ramach indywidualnej wyceny.

10.13 W przypadku utraty, zdekompletowania lub zniszczenia uniemożliwiającego naprawę Abonent zobowiązany będzie do zapłaty Operatorowi odszkodowania według ceny zakupu Sprzętu lub ceny zakupu elementu Sprzętu.

10.14 W przypadku stwierdzenia, że Sprzęt jest uszkodzony lub działa nieprawidłowo, Abonent zobowiązany jest do dokonania zgłoszenia tego faktu. Operator zobowiązuje się usunąć uszkodzenie bez zbędnej zwłoki i obciążyć Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu.

10.15 Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu, przysługuje prawo złożenia reklamacji.

10.16 W terminie 14 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonent zobowiązany jest, na swój koszt, zwrócić Sprzęt stanowiący własność Operatora. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, w umówionym uprzednio terminie w celu demontażu Sprzętu, o ile jego właściwości tego wymagają.

10.17 W razie braku zwrotu Sprzętu w terminie, o którym mowa w ust. 10.16, Operator wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem zapłaty kwoty w wysokości równej kwocie odszkodowania za utratę Sprzętu.

10.18 Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.

11. OBSŁUGA SERWISOWA

11.1 Operator świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii, a także inne usługi związane z obsługą Instalacji, w tym jej przeróbkami, rozbudową czy przeniesieniem do innego Lokalu.

11.2 Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług telefonicznie na nr: 556215000 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@atmel.com.pl.

11.3 Zgłoszenie powinno zawierać: adres (z podaniem numeru bloku i numeru mieszkania - jeśli ma to zastosowanie), numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.

11.4 Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 48 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

11.5 Operator zapewni serwis techniczny w godz. od 08:00 do 16:00 w dni powszednie.

11.6 W zakresie bezpłatnej obsługi serwisowej znajdują się:

- utrzymanie bezprzerwowego dostępu do Internetu,
- utrzymanie łącza Abonenta w stanie zapewniającym prawidłową transmisję danych,
- usuwanie usterek po stronie Abonenta, powstałych z przyczyn niezależnych od Abonenta.

Powyższe 3 punkty dotyczą zainstalowanego sprzętu będącego własnością Operatora.

11.7 W zakresie płatnej obsługi serwisowej znajdują się:

- usuwanie usterek powstałych na skutek nieprawidłowego użytkownika urządzeń powierzonych Abonentowi,
- uszkodzenia Instalacji wynikające z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
- postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego,
- reinstalacja urządzeń w związku z ich uszkodzeniem lub ich brakiem z przyczyn niezależnych od Operatora,
- nieuzasadniona technicznie wizyta serwisowa na prośbę Abonenta.

11.8 Abonent może uzyskać informację o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych z Cennika dostępnego na stronie internetowej Operatora, a także poprzez kontakt telefoniczny z Operatorem.

12. REKLAMACJE

12.1 Abonent ma prawo do złożenia reklamacji z tytułu:

- a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
- c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

12.2 Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia osobę składającą reklamację, zwaną dalej „Reklamującym”.

12.3 Reklamacja może zostać wniesiona:

- a. w formie pisemnej – osobiście w punkcie obsługi klienta Operatora albo przesyłką pocztową lub kurierską,
- b. ustnie do protokołu,
- c. telefonicznie,
- d. na adres poczty elektronicznej wskazany przez Operatora do kontaktu z Abonentem lub wskazany w Umowie,
- e. na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego środka.

12.4 Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

- a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) 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 Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Reklamujący żąda ich wypłaty,
- g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania albo innej należności, albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit. f,
- h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
- i. podpis Reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

12.5 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej w punkcie obsługi klienta Operatora, osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie.

12.6 W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską Operator potwierdza jej złożenie w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

12.7 W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji i jest niezwłocznie przekazywana Reklamującemu na trwałym nośniku.

12.8 W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego środka, Operator potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień jej złożenia oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację i jest przekazywane Reklamującemu na trwałym nośniku.

12.9 Jeżeli Operator stwierdzi, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów wskazanych w pkt 12.4, niezwłocznie przekazuje Reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu Operator wskazuje element albo elementy reklamacji wymagające uzupełnienia oraz poucza, że niezuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Operator odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

12.10 W przypadku nieokreślenia przez Reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje wezwanie do uzupełnienia braków w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Reklamującego w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki reklamacja została złożona.

12.11 Operator przekazuje odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji, a w przypadku, o którym mowa w pkt 12.10, w sposób tam określony.

12.12 Operator rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w tym terminie, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

12.13 Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:

- a. nazwę i dane kontaktowe Operatora rozpatrującego reklamację, umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej umożliwiającego przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników,
- b. datę złożenia reklamacji,
- c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji,
- d. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości tych kwot oraz terminu ich wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informację, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,
- e. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne,
- f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku Reklamującego będącego konsumentem także informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

12.14 W przypadku, gdy odpowiedź na reklamację, w której Operator nie uwzględnił reklamacji, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest ona przekazywana Reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

12.15 Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Reklamującemu, Operator, na żądanie Reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź w sposób wskazany przez Reklamującego.

12.16 Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku Abonenta będącego konsumentem także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

12.17 W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi Internetu pod względem prędkości a wykonaniem zgodnie z warunkami przyjętymi w umowie i w niniejszym Regulaminie lub w przypadku stałych i regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem pod względem innych parametrów a wykonaniem zgodnym z powszechnie osiąganą dla danych kategorii treści, aplikacji i usług wartością tych innych parametrów Abonentowi również przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym oraz w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

12.18 W przypadku uznania reklamacji z tytułu nieosiągnięcia parametrów jakości Usługi określonych w Umowie, Podsumowaniu Warunków Umowy lub Regulaminie, Abonentowi przysługuje obniżenie opłaty abonamentowej proporcjonalnie do okresu, w którym Usługa była świadczona nienależycie albo nie była świadczona, a ponadto odszkodowanie na zasadach określonych w pkt 12.19 – 12.21.

12.19 W przypadku, o którym mowa w pkt 12.18, a także w przypadku braku odpowiedniej reakcji Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa mające wpływ na świadczenie Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej brutto za każdy rozpoczęty dzień potwierdzonej niezgodności.

12.20 Rozliczenie należności wynikającej z uznanej reklamacji, w tym obniżenia opłaty abonamentowej lub odszkodowania, następuje w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji, przelewem środków pieniężnych na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta, przekazem pocztowym albo – na wniosek Abonenta – przez zaliczenie należnej kwoty na poczet przyszłych należności.

12.21 Postanowienia pkt 12.18 – 12.20 nie wyłączają prawa Abonenta do dochodzenia dalej idącego odszkodowania na zasadach ogólnych.

13. ZMIANY UMOWY, REGULAMINU I Cennika ORAZ ROZWIĄZANIE UMOWY

13.1 Abonent ma prawo wyboru preferowanej formy zawarcia umowy, spośród oferowanych przez Operatora, tj.: umowa w formie papierowej, dokumentowej (w postaci nośnika informacji, umożliwiającego ustalenie osoby składającej oświadczenie) bądź elektronicznej (opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym).

13.2 W razie powzięcia przez Operatora zamiaru zmiany zapisów zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie bądź Cenniku ma on obowiązek powiadomić Abonenta o zamierzonych zmianach na 30 dni przed planowanym terminem ich wejścia w życie. Powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej. Abonent ma prawo do odstąpienia od umowy w przypadku braku akceptacji zmian, jeśli zmiany te nie wynikają z przepisów prawa.

13.3 W przypadku umów zawartych na czas nieokreślony, każdej ze stron, przysługuje prawo do rozwiązania umowy przy zachowaniu 30 - dniowego okresu wypowiedzenia, złożonego pod rygorem nieważności w formie pisemnej, rozpoczynającego się od dnia otrzymania przez Stronę oświadczenia drugiej Strony o wypowiedzeniu Umowy, o ile treść umowy nie reguluje tego zapisu.

13.4 Operator może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:

- a. nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy i Regulaminu. Rozwiązanie Umowy nie powoduje anulowania zaległości z tytułu abonamentu i odsetek, ani też nie zwalnia Abonenta z odpowiedzialności za wyrządzone szkody,
- b. zmiany przepisów prawa bądź też zmiany interpretacji obowiązujących przepisów prawa, wydanej przez organ

administracji państwowej, na podstawie których Operator świadczy usługi, gdy uniemożliwia to świadczenie usług w dotychczasowej formie,

- c. Jeżeli Abonent spóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, to Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi (po wcześniejszym powiadomieniu i wyznaczeniu 7-dniowego terminu na uregulowanie zaległości), następnie zawiesić usługę, a ostatecznie wypowiedzieć umowę z winy Abonenta,
- d. Operator może ponadto rozwiązać umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli z przyczyn od niego niezależnych nie ma możliwości dalszego świadczenia usług, w tym nie może porozumieć się z właścicielem lub administratorem nieruchomości lub lokalu, w którym zainstalowano łącze, w sprawie dalszej eksploatacji urządzeń niezbędnych do świadczenia usług.

13.5 Śmierć Abonenta powoduje wygaśnięcie umowy, przy czym za datę wygaśnięcia Umowy uważa się datę dostarczenia Operatorowi zawiadomienia o śmierci Abonenta. Spadkobiercy mogą przejąć prawa i obowiązki Abonenta na swój pisemny wniosek.

13.6 W przypadku rozwiązania umowy Abonent zobowiązany jest udostępnić swój lokal bądź siedzibę Operatorowi w celu demontażu urządzeń Operatora używanych do celów świadczenia usług.

13.7 W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Za świadczone w tym czasie Usługi Operatorowi przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikami, proporcjonalne do okresu ich świadczenia Abonentowi.

13.8 Odstąpienie od Umowy, w przypadku określonym w pkt 13.7, wymaga złożenia w formie pisemnej albo dokumentowej oświadczenia o odstąpieniu na adres siedziby Operatora, faksem lub elektronicznie na adres biuro@at-mel.com.pl. Abonent może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik nr 1 do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

13.9 W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia Abonenckiego, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

13.10 Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje:

- a. jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy,
- b. w której Abonent wyraźnie zażądał, aby przedstawiciel Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji.

14. UPRAWNIENIE DO ZACHOWANIA CIĄGŁOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

14.1 Uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu klient realizuje na podstawie wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.

14.2 We wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu klient określa tryb rozwiązania umowy z dotychczasowym Operatorem:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym Operatorem,
- na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym Operatorem,
- bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym Operatorem, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia - ten tryb klient może określić po uruchomieniu funkcjonalności systemu teleinformatycznego, o którym mowa w art. 321 Ustawy PKE.

14.3 W przypadku złożenia wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu do Operatora - wypowiedzenie umowy z dotychczasowym Operatorem staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Operatora. Jeżeli Operator nie rozpoczął świadczenia usługi dostępu do internetu w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego w Umowie, to Umowę uważa się za niezawartą, o czym Operator zawiadomi Abonenta.

14.4 W przypadku złożenia wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu do nowego Operatora - jeżeli nowy Operator nie rozpoczął świadczenia usługi dostępu do internetu w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego w umowie z tym Operatorem, wypowiedzenie Umowy z Operatorem, w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, staje się bezskuteczne, a umowę z nowym Operatorem, uważa się za niezawartą, o czym Operator zawiadomi Abonenta.

14.5 W przypadku wyboru przez Abonenta trybu zmiany Operatora usługi dostępu do internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia po uruchomieniu funkcjonalności systemu teleinformatycznego, o którym mowa w art. 321 Ustawy PKE, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi:

- opłaty w wysokości nieprzekraczającej Abonamentu za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden okres rozliczeniowy,

- kwoty odpowiadającej wartości ulgi przyznanej Abonentowi, której wysokość została określona na Umowie, przy czym roszczenie Operatora o jej zwrot nie może przekroczyć wartości tej ulgi i będzie pomniejszane o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

14.6 Jeżeli nie doszło do zmiany Operatora usługi dostępu do Internetu w terminie rozpoczęcia świadczenia usługi, uzgodnionym w umowie z nowym Operatorem, Abonentowi przysługuje od nowego Operatora usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej wg rachunków z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości zmiany Operatora nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 Ustawy PKE, z chwilą jego uruchomienia. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu rozpoczęcia świadczenia usługi uzgodnionego w umowie z nowym Operatorem do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego Operatora lub do dnia uznania umowy z nowym Operatorem za niezawartą.

15. ZAKRES DZIAŁAŃ PODEJMOWANYCH PRZY NARUSZENIU BEZPIECZEŃSTWA SIECI

15.1 Operator w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci i usług lub podatności na wystąpienie naruszenia, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługami świadczonymi Abonentowi, w tym w szczególności poprzez:

- eliminację naruszenia, która zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
- przerwanie lub ograniczenie świadczenia usługi komunikacji elektronicznej na zakończeniu sieci, z którego następuje naruszenie zagrażające bezpieczeństwu sieci lub usług,
- zapewnia środki techniczne i organizacyjne zapewniające poufność, integralność, dostępność i autentyczność przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, minimalizujące w szczególności wpływ, jaki na usługi komunikacji elektronicznej lub podmioty korzystające z tych usług może mieć wystąpienie sytuacji szczególnego zagrożenia z uwzględnieniem aktualnego stanu wiedzy technicznej oraz kosztów wprowadzenia tych środków,
- podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami. Podjęte środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków,
- informuje użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia lub podatności na wystąpienie naruszenia sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa

15.2. O ewentualnym, faktycznym wystąpieniu konkretnego zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na prawa Abonenta) oraz związanych z nimi sposobach ochrony, Operator powiadamia Abonenta za pośrednictwem danych kontaktowych udostępnionych mu w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczy większej liczby osób – Operator może też zamieścić stosowny komunikat na swojej stronie internetowej.

16. DANE DOTYCZĄCE JAKOŚCI USŁUG

16.1 Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

Tabela nr 1 Prędkości Usługi Internetu Stacjonarnego						
Nazwa Usługi	<i>Prędkości pobierania danych</i>			<i>Prędkości wysyłania danych</i>		
	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana)	Prędkość Zwykłe Dostępna	Prędkość Minimalna	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana)	Prędkość Zwykłe Dostępna	Prędkość Minimalna
	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]	[Mb/s]
swiatlostrada.pl URBAN 3000	3000	1300	1200	3000	1300	1200
swiatlostrada.pl URBAN 900	900	500	400	900	500	400
swiatlostrada.pl 900	900	500	400	400	300	200
swiatlostrada.pl 600	600	450	300	200	150	100
swiatlostrada.pl 300	300	225	150	150	100	75
vigonet.pl 300	300	225	150	60	45	30
vigonet.pl 150	150	115	75	30	22	15
vigonet.pl 80	80	60	40	15	12	8
net-el.pl 40	40	30	20	2	1,5	1

net-el.pl 20	20	15	10	2	1,5	1
net-el.pl 10	10	8	5	1,28	1	0,8
net-el.pl 4	40	3	2	0,96	0,8	0,5

16.2 W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem opisanym powyżej przysługują Państwu następujące środki ochrony prawnej:

- a. reklamacje - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE,
- b. prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania,
- c. inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

16.3 Operator informuje, że poza parametrami prędkości pobierania i wysyłania danych, o których mowa w pkt 16.1, istotnymi parametrami jakości Usługi dostępu do Internetu są również: opóźnienie transmisji pakietów danych, zmienność opóźnień transmisji pakietów danych oraz utrata pakietów danych. Parametry te stanowią oferowane minimalne poziomy jakości Usługi w rozumieniu przepisów prawa dotyczących informacji przedumownych dla usługi dostępu do Internetu.

16.4 W normalnych warunkach korzystania z Usługi opóźnienie transmisji pakietów danych (RTT – Round Trip Time) w sieci Operatora zwykle nie przekracza 50 ms dla połączeń realizowanych w obrębie krajowej sieci Operatora. W okresach zwiększonego obciążenia sieci dopuszcza się okresowe zwiększenie opóźnienia transmisji pakietów danych do wartości nieprzekraczającej 100 ms. Na poziom opóźnień mogą wpływać w szczególności czynniki niezależne od Operatora, w tym obciążenie publicznej sieci Internet, przebieg trasy transmisji danych poza siecią Operatora, parametry Urządzenia Abonenckiego, sposób jego konfiguracji oraz konfiguracja i obciążenie sieci lokalnej Abonenta.

16.5 W normalnych warunkach korzystania z Usługi zmienność opóźnień transmisji pakietów danych (jitter) w sieci Operatora zwykle nie przekracza 30 ms. W okresach zwiększonego obciążenia sieci dopuszcza się okresowe zwiększenie wartości jittera do 50 ms. Zmienność opóźnień może wzrastać w szczególności w przypadku korzystania z połączeń bezprzewodowych, przeciążenia sieci lokalnej Abonenta, parametrów Urządzenia Abonenckiego oraz przeciążenia publicznej sieci Internet.

16.6 W normalnych warunkach korzystania z Usługi średnia utrata pakietów danych w sieci Operatora zwykle nie przekracza 1%, liczona jako średnia z pomiarów krótkookresowych. W okresach zwiększonego obciążenia sieci lub prowadzenia prac technicznych dopuszcza się okresowe zwiększenie utraty pakietów danych do wartości nieprzekraczającej 3%. Na poziom utraty pakietów danych mogą wpływać w szczególności warunki transmisji poza siecią Operatora, konfiguracja i obciążenie sieci lokalnej Abonenta, korzystanie z połączeń bezprzewodowych oraz parametry Urządzenia Abonenckiego.

16.7 Do pomiaru parametrów jakości Usługi mogą być wykorzystywane narzędzia pomiarowe wskazane, udostępniane lub certyfikowane przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w szczególności w ramach Systemu Monitorowania Jakości Internetu, o ile są dostępne dla danego rodzaju pomiaru. Pomiary powinny być wykonywane w warunkach umożliwiających prawidłowe działanie Usługi, w szczególności gdy:

- a. Urządzenie końcowe Abonenta jest połączone z Urządzeniem Abonenckim Operatora za pomocą przewodu Ethernet,
- b. w trakcie pomiaru nie są prowadzone inne transmisje danych mogące wpływać na wynik pomiaru,
- c. Urządzenie końcowe Abonenta spełnia wymagania techniczne niezbędne do prawidłowego korzystania z Usługi,
- d. parametry i konfiguracja lokalnej sieci Abonenta nie ograniczają możliwości uzyskania miarodajnego wyniku pomiaru.

16.8 Informacje dotyczące jakości świadczonych Usług dostępu do Internetu publikowane są:

- a. w dokumentach informacyjnych przekazywanych Abonentowi przed zawarciem Umowy,
- b. w niniejszym Regulaminie,
- c. na stronach internetowych Operatora

Operator może okresowo publikować również zbiorcze informacje dotyczące jakości świadczonych Usług, w szczególności średnie wartości parametrów jakości transmisji danych.

16.9 Parametry jakości transmisji danych, w szczególności opóźnienie transmisji pakietów danych, zmienność opóźnień oraz utrata pakietów danych, mogą wpływać na sposób korzystania z niektórych usług dostępnych w Internecie. Podwyższone wartości tych parametrów mogą powodować w szczególności pogorszenie jakości połączeń głosowych realizowanych w technologii VoIP, pogorszenie jakości transmisji wideo lub transmisji strumieniowych, zwiększenie czasu reakcji aplikacji sieciowych oraz usług działających w czasie rzeczywistym, a także pogorszenie jakości działania gier sieciowych oraz innych usług interaktywnych.

16.10 Wyniki pomiarów parametrów jakości Usługi mogą różnić się w zależności od miejsca wykonywania pomiaru, przebiegu trasy transmisji danych w publicznej sieci Internet, obciążenia sieci poza siecią Operatora, parametrów i

konfiguracji Urządzeń końcowych Abonenta oraz sposobu korzystania z sieci lokalnej Abonenta. W szczególności pomiary wykonywane z wykorzystaniem połączeń bezprzewodowych lub przy jednoczesnym korzystaniu z sieci przez inne urządzenia mogą odbiegać od wyników pomiarów wykonywanych w warunkach referencyjnych. Stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi a parametrami jakości wskazanymi w Regulaminie mogą stanowić podstawę do złożenia reklamacji na zasadach określonych w Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.

16.11 Na żądanie Konsumenta z niepełnosprawnościami informacje przedumowne dotyczące jakości Usługi, związane podsumowanie warunków Umowy oraz pozostałe informacje przekazywane przed zawarciem Umowy są doręczane w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami

16.12 Operator nie oferuje usług specjalistycznych lub usług z priorytetem w sieci, które mogłyby pogorszyć jakość zwykłej usługi dostępu do Internetu świadczonej Abonentowi.

16.13 Jeżeli Operator wprowadzi takie usługi do oferty, przed zawarciem Umowy poinformuje Abonenta w jasny i zrozumiały sposób, na czym one polegają oraz czy i jak mogą wpływać na jakość zwykłego dostępu do Internetu.

17. ODSZKODOWANIE ZA WYPOWIEDZENIE UMOWY PRZED UPŁYWEM OKRESU NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA. URZĄDZENIE KOŃCOWE ZAKUPIONE W RAMACH UMOWY

17.1 Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta (dotyczy to umów zawartych na czas określony). Odszkodowanie nie może przekroczyć:

- a. z tytułu usług komunikacji elektronicznej – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy,
- b. z tytułu sprzedanego w ramach Umowy Urządzenia Końcowego – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

17.2 Jeżeli Abonent, korzystając z uprawnienia do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji jednostronnie wprowadzonych przez Operatora zmian warunków Umowy na czas określony, lub w przypadku stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi a warunkami określonymi w Umowie, decyduje się zachować Urządzenie końcowe zakupione w ramach Umowy, Operator może żądać od Abonenta:

- a. odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo
- b. odszkodowania, w wysokości sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe. Operator rozkłada na raty odszkodowanie, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzianej Umowy. Jeśli Abonent nie zdecyduje się zachować Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, Abonent ma obowiązek zwrócić Urządzenie Operatorowi, na własny koszt.

17.3 Operator bezpłatnie usuwa wszelkie ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie, w przypadku:

- a. upływu okresu, na jaki została zawarta umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w ramach której sprzedano urządzenie,
- b. zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 17.1,
- c. zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 17.2.

17.4 Jeżeli Umowa obejmuje ofertę wiążaną, tj. usługę dostępu do Internetu świadczoną łącznie z inną usługą komunikacji elektronicznej lub z promocyjnym urządzeniem końcowym, Abonent otrzymuje przed zawarciem Umowy jasną informację o wszystkich elementach tej oferty, ich cenie, czasie obowiązywania oraz zasadach rozliczenia w razie rezygnacji z całości albo z poszczególnych elementów oferty.

17.5 Abonent może zrezygnować z oferty wiązanej albo z jej poszczególnych elementów na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Podsumowaniu Warunków Umowy.

17.6 Rezygnacja z jednego elementu oferty wiązanej skutkuje rozliczeniem wyłącznie tego elementu, którego dotyczy rezygnacja, w szczególności w zakresie ulg, opłat promocyjnych oraz urządzenia końcowego, chyba że z treści oferty wyraźnie wynika, że rabat został przyznany łącznie dla wszystkich elementów pakietu.

17.7 Złożenie zamówienia na dodatkową usługę lub urządzenie nie powoduje automatycznego przedłużenia okresu obowiązywania pozostałych usług, chyba że Abonent uprzednio i wyraźnie wyraził na to zgodę.

18. PROCEDURY POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

18.1 Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.

18.2 Drogę postępowania reklamacyjnego, w przypadku, o którym mowa w ust. 1, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w

którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

18.3 Postępowanie w trybie art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej jest prowadzone przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszczyen/reklamacje/>

18.4 Ponadto informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych: powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<https://uokik.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow>).

18.5 Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://Konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://Konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszczyen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane w Rozporządzeniu (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.

18.6 Dodatkowo pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla Konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

19.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U.2024.1221).

19.2 Abonent przyjmuje do wiadomości, że przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.

19.3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 14.03.2026 r.

Otrzymałem/am i zapoznałem/am się przed zawarciem umowy oraz akceptuję w całości treść Informacji Przedumownych

data

podpis Konsumenta