



# Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

## ważny od 01.05.2023

### I. Postanowienia ogólne

#### § 1

Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej Regulaminem określa zasady świadczenia Usług telekomunikacyjnych, w tym usług dostępu do Internetu oraz telefonii przez Kamnet Kamil Turoń, z siedzibą w Oborze na ul. Szafrówkiej 19 59-335 Lubin, NIP 692-228-88-05, REGON 020474, wpisany w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 6729, zwany dalej Operatorem. Usługi są świadczone przez Operatora zgodnie z Umową abonencką, oraz stanowiącymi jej integralną część niniejszym Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych, Cennikiem, oraz Regulaminami Promocji jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych.

#### § 2

Definicje pojęć

- Abonament** - opłata miesięczna za stały dostęp do usług telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, Regulaminu, Regulaminów Promocji, Cennika,
- Abonent** - osoba fizyczna lub prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła Umowę,
- Cennik** - cennik usług telekomunikacyjnych, w którym znajdują się informacje o wysokości opłat oraz zasadach ich naliczania,
- Ekipa montażowa** - osoba lub osoby działające w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do wykonania montażu, instalacji, napraw koniecznych do prawidłowego działania usług oraz wykonywania usług dodatkowych zamawianych przez Abonenta, na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia od Operatora
- Operator, Dostawca Usług** - Kamnet Kamil Turoń, Obora ul. Szafrówka 19 59-335 Lubin
- iBOK** - Internetowe Biuro Obsługi Klienta - system informatyczny Operatora służący do obsługi spraw dotyczących Umów Abonenta dostępny 24h 7 dni w tygodniu 365 dni w roku pod adresem [www.bok.kamnet.pl](http://www.bok.kamnet.pl).
- Sieć Operatora** - prywatna sieć teleinformatyczna Operatora służąca do świadczenia Usług wynikających z Umowy,
- Regulamin** - regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora,
- Regulamin Promocji** - dokument określający specjalne warunki świadczenia Usług,
- Umowa** - pisemna umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem,
- Usługa** - usługa telekomunikacyjna bądź usługa związana ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych przez Operatora wynikająca z Umowy, w zależności od wybranej przez Abonenta i wskazanej w Umowie taryfy, opcji lub dodatkowej usługi,
- Terminal Abonencki** - komputer, telefon lub inne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie lub odbiór danych w celu korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy, będący własnością Abonenta,
- Zestaw Klientki** - sprzęt będący własnością Operatora, za pomocą którego Abonent może korzystać z Usług, którego przekazanie Abonentowi zostało potwierdzone Protokołem Przekazania Sprzętu,
- Lokal** - miejsce świadczenia Usług wskazane w Umowie - mieszkanie w budynku wielorodzinnym lub dom jednorodzinny,
- Protokół Przekazania Sprzętu** - dokument poświadczający przekazanie Abonentowi Zestawu Klientkiego,
- Zakończenie sieci** - fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej Sieci,
- Przyłącze Abonenckie** - część sieci Operatora, pomiędzy Terminalem Abonenckim, a urządzeniem aktywnym Sieci Operatora umożliwiające korzystanie z Usług,
- Administrator** - pracownik Operatora nadzorujący pracę Sieci Operatora,
- Ulga** - kwota przyznanej Abonentowi zniżki z tytułu podpisania Umowy,
- Okres Rozliczeniowy** - miesięczny okres, za który Abonent zobowiązany jest uiścić zapłatę za Usługę na konto bankowe Operatora,
- Siła Wyższa** - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej,
- Przedstawiciel Operatora** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do przyjmowania reklamacji oraz składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia lub działająca w lokalu Operatora na jego rzecz.
- Przepustowość** - (inaczej: „prędkość”) transmisji danych określona (deklarowana) w Cenniku lub w Umowie oznacza maksymalną dostępną przepustowość w ramach danego pakietu. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili przepustowość transmisji danych może różnić się od maksymalnej

### II. Zawarcie umowy

#### § 1

Zamawiający zgłasza do Operatora telefonicznie, pisemnie bądź osobiste zamówienie na świadczenie Usług,

#### § 2

Na złożone zamówienie Operator udziela Zamawiającemu odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Zamawiającego czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych Usług,

#### § 3

Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem istnienia możliwości technicznych wykonywania Usług w ramach Umowy.

#### § 4

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa (Przedstawiciel Operatora),

#### § 5

Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela,

#### § 6

W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów bądź ewidencji lub pełnomocnicy tych podmiotów,

#### § 7

Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności,

#### § 8

Zamawiający zawierający Umowę musi posiadać prawo do Lokalu, w którym świadczona będzie Usługa oraz na żądanie Operatora musi przedstawić dokument potwierdzający prawo do Lokalu lub zgodę na instalację osoby, której takie prawo przysługuje,

#### § 9

Abonent jest zobowiązany przygotować Lokal w taki sposób, aby Ekipa Montażowa mogła wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie. Ekipa Montażowa nie jest zobowiązana do przestawiania mebli oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Sprzętu.

#### § 10

Dostawca usług może uzależnić zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci, od:

- dostarczenia przez użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy usług wynikającego z umowy;
- pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej użytkownika końcowego wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2019 r. poz. 681 i 730); dostawca usług powiadamia użytkownika końcowego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;
- zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o której mowa w art. 57a ust. 1, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.

#### § 11

Dostawca usług może odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia umowy o zapewnienie przyłączenia do sieci lub o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zawrzeć umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci na warunkach mniej korzystnych dla użytkownika końcowego w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 10 pkt 2, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy.

### III. Cesja, opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy, zwrot Zestawu Klientkiego

#### § 1

Abonent nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę,

#### § 2

Prawa i obowiązki wynikające z Umowy przechodzą na następcę prawnego zarówno Operatora jak i Abonenta,

#### § 3

Abonent obowiązany jest pisemnie poinformować Operatora o zmianie danych, które są zawarte w Umowie, w terminie 7 dni od ich zaistnienia,

#### § 4

W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich zaległych opłat wobec Operatora. W razie rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do zapłaty wszystkich zaległych opłat wobec Operatora (wraz z odsetkami jeśli opłaty nie były regulowane terminowo), zapłaty równowartości Zestawu Klientkiego, jeśli nie zwróci go po zakończeniu Umowy,

#### § 5

Z zastrzeżeniem wyraźnie odmiennych postanowień Regulaminu, w przypadku Usługi, z którą wiąże się używaniem Zestawu Klientkiego lub innego sprzętu pozostającego własnością Operatora, z chwilą rozwiązania Umowy, wygaśnięcia bądź odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odpowiednio odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta (chyba że Operator umożliwi dokonanie zwrotu na własny koszt) w jednej z następujących form: a) w lokalizacji wskazanej przez Operatora; b) poprzez przesłanie na adres korespondencyjny Dostawcy usług; c) poprzez przekazanie Operatorowi za pośrednictwem upoważnionego podmiotu.

#### § 6

Operator za dodatkową opłatą może odebrać Zestaw Klientki z Lokalu. Wolę skorzystania z tej usługi Abonent winien zgłosić Operatorowi wraz z pisemnym oświadczeniem o rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy lub najpóźniej w dniu, w którym następuje odstąpienie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy. Opłatę za usługę odbioru Zestawu lub Sprzętu, w wysokości określonej w Cenniku, Abonent winien uiścić na rzecz Operatora nie później niż w dniu odbioru Zestawu lub sprzętu. W przypadku opóźnienia się przez Abonenta ze zwrotem Sprzętu, jest on zobowiązany do zapłacenia Operatorowi kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, za każdy dzień opóźnienia, do wysokości wartości Zestawu Klientkiego. W przypadku braku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości określonej w Cenniku dla utraty tego elementu. W przypadku wcześniejszego uszczerbienia kary umownej za opóźnienie w zwrocie Sprzętu, zostaje ona zaliczona na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta. W przypadku zwrotu Zestawu Klientkiego lub Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty określonej przez Operatora kwoty odpowiadającej kosztowi naprawy lub wymiany Sprzętu.

#### § 7

W przypadku gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową.

#### § 8

Przed automatycznym przedłużeniem umowy o świadczenie usług, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych informuje abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych ofertowanych przez siebie pakietach taryfowych. Dostawca usług informuje:

- w wiadomości wysłanym na adres e-mail wskazany w Umowie lub
- w wiadomości sms wysłanym na numer komórkowy podany w Umowie lub
- na piśmie na adres korespondencyjny wskazany w Umowie, jeśli Abonent nie wskazał adresu e-mail w Umowie,

Abonent może złożyć oświadczenie w formie:

- e-mail na adres : [bok@kamnet.pl](mailto:bok@kamnet.pl)
  - na piśmie na adres: ul. Szafrówka 19 59-335 Obora
- o braku chęci przedłużenia umowy na czas nieokreślony najpóźniej 30 dni przed terminem przekształcenia umowy na czas nieokreślony.

Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonentowych zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych obowiązującym w dniu przekształcenia umowy na czas nieokreślony, zgodnie z taryfą dla umów na czas nieokreślony.

#### § 9

W przypadku złożenia przez abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia abonenta o jego otrzymaniu przez:

- wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
- wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.

Dostawca usług potwierdza abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.

#### § 10

Wypowiedzenie może być złożone w siedzibie Operatora lub listownie listem poleconym. W przypadku gdy dostawca usług umożliwił zawarcie umowy w formie dokumentowej, jest obowiązany umożliwić jej rozwiązanie, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej przez pisemne oświadczenie strony.

#### § 11

W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, Dostawcy Usług przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem Okresu Zobowiązania, na jaki Umowa była zawarta. Roszczenie to nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od

dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług,

#### § 12

Dostawca Usług przysługuje prawo zmiany Warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w Warunkach Umowy. Abonentowi przysługuje prawo do odmowy przyjęcia zmian poprzez złożenie wypowiedzenia Umowy w trybie zgodnym z art. 60a Prawa Telekomunikacyjnego,

#### § 13

Dostawca Usług umożliwia zmianę Warunków Umowy poprzez: Biuro Obsługi Klienta, formularz zamówienia na stronie [www.kamnet.pl](http://www.kamnet.pl), przedstawiciela handlowego, elektronicznie na adres e-mailowy podany na stronie. Zmiana Warunków Umowy następuje od pierwszego dnia kolejnego okresu rozliczeniowego, liczonego od miesiąca, w którym zmiana została dokonana.

#### § 14

W trakcie trwania minimalnego okresu Umowy wymaganego do skorzystania z Warunków promocyjnych lub Umowy zawartej na czas określony, w okresie zobowiązania suma miesięcznych opłat naliczanych w ramach zmiany warunków Umowy nie może być mniejsza niż w ostatnim okresie rozliczeniowym.

#### § 15

Dostawca Usług może uzależnić zmianę Warunków Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług lub Usług Dodatkowych, zmianie pakietu, świadczeniu Usług lub Usług Dodatkowych dotychczas nieobjętych Umową, zwiększeniu kwoty zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy wynikających z Umowy bądź też dalsze świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych od:

- dostarczenia przez zamawiającego Usługę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy Usług zobowiązania wynikającego z Umowy,
- pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego Usługę, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa złożenia lub podwyższenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług lub Usług Dodatkowych.

#### § 16

Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zmiany Warunków Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi lub nieracjonalności ekonomicznej zmiany Warunków Umowy oraz w przypadku gdy zawarcie takiej Umowy naruszałoby przepisy prawa lub Warunki umów zawartych z nadawcami programów telewizyjnych i/lub radiowych.

#### § 17

Operator doręczy Abonentowi w formie odpowiadającej formie zawarcia Umowy, chyba, że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższy, terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, lub decyzji Prezesa UKE, określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej, za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub pisemnie na adres korespondencyjny.

#### § 18

Dostawcy Usług przysługuje prawo do wprowadzania promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Skorzystanie z takich promocji w każdym wypadku zależy jednak od Abonenta,

#### § 19

Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany Warunków Umowy, jeżeli Dostawca Usług, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi Warunkami Umowy,

#### § 20

W przypadku utraty tytułu prawnego do Lokalu Abonent zobowiązany jest, nie później niż w terminie 14 dni, poinformować pisemnie Operatora o tym fakcie,

#### § 21

Umowa wygasa w przypadku:

- śmierci Abonenta albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
- likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),
- utracy przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).

### IV. Funkcjonalność Usług

#### § 1

Przy usłudze telefonii Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, tj. z numerami ustalonymi w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępnianych służbom powołanym do niesienia pomocy,

#### § 2

Operator gromadzi dane o lokalizacji Terminala Abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Operatora, lokalizacja ta pokrywa się z adresem Lokalu. W związku z koniecznością prawidłowego kierowania połączeń na numery alarmowe Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług wyłącznie pod adresem Lokalu, a umowa miejsca korzystania z Usług wymaga pisemnej zgody Operatora. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe do właściwego terytorialnie centrum ratunkowego mogą wynikać z naruszenia przez Abonenta powyższego zobowiązania,

#### § 3

W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utrzymuje dział administrowania Siecią, składający się z Administratora/ów, wykonujący m.in. pomiary ruchu telekomunikacyjnego na styku Sieci z sieciami innych operatorów. Powyższe, z zastrzeżeniem zawartych poniżej postanowień niniejszego Regulaminu nie wpływa na jakość świadczonych Usług,

#### § 4

Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w postanowieniach,

#### § 5

Przepustowość (inaczej: „prędkość”) transmisji danych określona (deklarowana) w Cenniku lub w Umowie oznacza maksymalną dostępną przepustowość w ramach danego pakietu. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili przepustowość transmisji danych może różnić się od maksymalnej i uzależniona jest w szczególności od: biejących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzenia abonenckiego, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, na którą wpływ mają m.in. działania innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych użytkowników sieci, a także – w przypadku sieci bezprzewodowych – warunki atmosferyczne,

#### § 6

W przypadku Usługi dostępu do Internetu, zwykle dostępna prędkość, tj. taka prędkość jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków podczas korzystania z Usługi – mając w szczególności na uwadze ograniczenia, o których mowa w zdaniu poprzedzającym – nie powinna różnić się od maksymalnej prędkości o więcej niż 30%, zaś minimalna dostępna prędkość w nie powinna różnić się od maksymalnej o więcej niż 70%. Obniżenie prędkości może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta

do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna,

#### § 7

Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Sprzętu Odbiorczego używanego do Usługi Internetu wskazane są przez Dostawcę Usług na jego Stronie WWW oraz dostępne są w Centrum Obsługi Klienta i Biurach Obsługi Klienta. W przypadku stosowania przez Abonenta Sprzętu Odbiorczego nie spełniającego wymogów stawianych przez Operatora, Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usługi,

#### § 8

W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi utrzymania niezmiennego Adresu IP z klasy publicznej Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość zmiany Adresu IP z powodów technicznych,

### V. Rozliczenia i rachunki

#### § 1

Począwszy od dnia uruchomienia Usługi, Abonent zobowiązany jest do uiszczania Abonamentów zgodnie z podpisaną Umową, Cennikiem oraz Regulaminem Promocji jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych. Elementy składające się na opłatę abonamentową określone są w Umowie. Za wykonanie Przyłącza Abonenckiego w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej określonej w Cenniku. Koszty usług serwisowych, określonych w Regulaminie i Umowie, dotyczących usuwania usterek, które powstały z powodów dotyczących Abonenta zawarte są w Cenniku, dostępnym na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także przekazywanym nieodpłatnie przez Operatora przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie Abonenta,

#### § 2

Abonament płatny jest z góry za dany miesiąc. Abonent uiszcza opłatę do 10-tego dnia miesiąca, w którym Usługa jest wykonywana. Płatność powinna być dokonana na konto bankowe wskazane przez Operatora. Za dzień uregulowania płatności Usługi Operator przyjmuje dzień, w którym nastąpiło zaksięgowanie środków pieniężnych na koncie bankowym Operatora,

#### § 3

Każdemu Abonentowi zostaje przypisany indywidualny numer konta bankowego. Informacja o przypisanym numerze widnieje na każdej fakturze, a także jest dostępna w IBOK. Abonent jest zobligowany do podania w tytule przelewu swoich danych osobowych oraz lokalizacji swojego Przyłącza Abonenckiego,

#### § 4

Abonent ma możliwość zmiany opcji świadczonej mu usługi. Zmiana Umowy w tym zakresie następuje na wniosek Abonenta, złożony w terminie nie krótszym niż 7 dni przed datą zmiany opcji. Zmiana Umowy możliwa jest w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, chyba, że w Umowie wskazano inaczej. Zmiana zostaje wprowadzona od pierwszego dnia kolejnego okresu rozliczeniowego, chyba, że strony postanowią inaczej. W tym też terminie następuje zmiana wysokości naliczanych opłat,

#### § 5

Za miesiąc, w którym dokonano aktywacji lub dezaktywacji Usługi, w tym w razie rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym Abonent uiszcza opłatę abonamentową w wysokości 1/30 miesięcznego Abonamentu za każdy dzień świadczenia Usługi,

#### § 6

Abonent jest zobowiązany do uiszczania Abonamentów za okres, w którym Operator zapewnia gotowość świadczenia Usługi, niezależnie od czasu korzystania z Usługi przez Abonenta,

#### § 7

Przerwy lub usterek w działaniu Usług, niezawinione przez Operatora nie zwalniają Abonenta od terminowego uiszczania bieżących opłat, a rozliczenie Abonamentu za czas przerwy lub usterek nastąpi po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji złożonej przez Abonenta,

#### § 8

Oryginał faktur za Usługi Abonent, będący konsumentem lub będący przedsiębiorcą może otrzymać na podany adres e-mail jako załącznik w formacie PDF, w Biurze Obsługi Klienta, w systemie IBOK lub na jego żądanie zostanie on mu przesłany przesyłką listową,

#### § 9

Abonentem, którzy zadeklarowali chęć otrzymywania faktur w postaci papierowej, dokumenty te będą dostarczane w ciągu 7 dni od daty wystawienia listem zwykłym. Operator zastrzega możliwość pobierania opłaty z tego tytułu zgodnie z Cennikiem. W przypadku nie otrzymania faktury do 10-dnia danego miesiąca, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Operatora,

#### § 10

Za zwłokę w zapłacie Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe,

#### § 11

W przypadku opóźnienia Abonenta z uiszczeniem należności wobec Dostawcy Usług przez okres dłuższy niż 14 dni od daty wymagalności i braku dokonania wpłaty należności, pomimo wezwania do zapłaty (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej i innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami), wyznaczającego ostateczny termin na uregulowanie zaległości, Umowa może ulec zawieszeniu w zakresie wykonywania obowiązków przez strony Umowy z wyjątkiem obowiązków zapłaty przez Abonenta powstałych zaległości. Jeżeli w terminie do 2 miesięcy od dnia Zawieszenia Świadczenia Usług Abonent ureguje całość zaległej należności wraz z należnymi odsetkami, zostanie wznowione świadczenie Usługi przez Dostawcę Usług w terminie do 7 dni roboczych. Po upływie 6 miesięcy od dnia Zawieszenia Świadczenia Usługi Umowa rozwiązuje się z winy Abonenta, pozostaje wówczas obowiązek uregulowania całości zaległej należności wraz z odsetkami oraz zwrot przyznanych Abonentowi ulg wynikających z zawartej Umowy, a także zwrotu Zestawu Klienciowego w wyznaczonym terminie. Brak zwrotu Zestawu Klienciowego w terminie zawartym w wypowiedzeniu Umowy skutkować będzie naliczeniem kary umownej zgodnej z Cennikiem. Operator w okresie Zawieszenia Świadczenia Usługi może jednostronnie rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia. W przypadku Zawieszenia Świadczenia Usługi dotyczącego Umowy promocyjnej okres promocji ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 56 ust. 4a Prawa Telekomunikacyjnego,

### VI. Świadczenie i jakość Usług, ograniczenia w korzystaniu z Usług i sprzętu, usługi serwisowe

#### § 1

Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, oraz stanowiących jej integralną część Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminach Promocji jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, na zasobach, gdzie istnieje Sieć Operatora, która umożliwia świadczenie Usług,

#### § 2

Zakres oferowanych Usług zależy jest od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych oraz organizacyjnych Operatora,

#### § 3

Operator świadczy Usługi nieprzerwanie, z wyjątkiem przerw technicznych niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci Operatora. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, tj. konserwacją, naprawami oraz testowaniem sprzętu informatycznego i telekomunikacyjnego. Operator gwarantuje, że dołoży wszelkich starań by było to jak najmniej uciążliwe i trwało możliwie krótko,

#### § 4

Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Zestawie Klienciowym oraz Przyłączu Abonenckim dokonują wyłącznie pracownicy Operatora bądź osoby przez niego upoważnione,

#### § 5

Przyłącze Abonenckie Operatora przeznaczone jest tylko i wyłącznie do korzystania z Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji i Cenniku,

#### § 6

Uszkodzenia Zestawu Klientkiego oraz Przyłącza Abonenckiego wynika z działania bądź zaniechania Abonenta lub będące skutkiem nieprawidłowego z nich korzystania usuwane są w całości na koszt Abonenta,

#### § 7

Abonent nie ma prawa udostępnić łącza poza miejsce świadczenia Usług określonych w Umowie, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym. Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przynależnych Abonentowi ulg (w tym ulg w cenie Sprzętu), pomniejszych od proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie to nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe („Sprzęt”). Przepis ten stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim wypadku proporcjonalnego zwrotu ulg Dostawca usług będzie domagał się wyłącznie od usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach nie promocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębnymi Regulaminami promocji będzie stanowił inaczej,

#### § 8

Termin oczekiwania na przyłączenie do Sieci i data rozpoczęcia świadczenia Usługi określone są w Umowie,

#### § 9

W sytuacjach uzasadniających konieczność dostępu (awarie, wykorzystanie Usługi niezgodnie z Umową itp.) do Terminala Abonenckiego, Zestawu Klientkiego oraz Przyłącza Abonenckiego znajdującego się w Lokalu, Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikowi Operatora lub osobom upoważnionym dostęp do ww. urządzeń/łączy. O konieczności i terminie sprawdzenia ww. urządzeń/łączy Operator powiadomi Abonenta telefonicznie lub poprzez elektroniczne środki komunikacji lub kontakt osobisty. W przypadku braku możliwości kontaktu w w/w formie, Operator powiadomi pisemnie Abonenta o konieczności udostępnienia w/w urządzeń/łączy. Abonent zobowiązany jest uzgodnić termin udostępnienia z Operatorem w ciągu 7 dni od dnia otrzymania zawiadomienia pisemnego pod rygorem zawieszenia świadczenia Usług lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym,

#### § 10

Operator dopełni wszelkich starań, aby świadczone Usługi były najwyższej jakości i bez zakłóceń,

#### § 11

Abonent ma możliwość zmiany miejsca świadczenia Usług pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. Za zmianę miejsca świadczenia Usług Operator pobiera opłatę manipulacyjną zgodnie z Cennikiem,

#### § 12

Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku. Powyższe zawieszenie następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta, wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie dłuższy niż 6 miesięcy. W przypadku Umów na czas określony okres zakończenia Umowy zostaje przedłużony o okres zawieszenia świadczenia Usług. Po okresie zawieszenia następuje automatyczne uruchomienie Usług. W okresie zawieszenia Usług Abonamentu Operator pobiera opłatę w wysokości 50% Abonamentu. Zawieszenie Usług może nastąpić nie częściej niż raz w roku,

#### § 13

W sytuacji wyjątkowej, gdy występuje zagrożenie bezpieczeństwa Sieci Operatora, Internetu lub innych użytkowników Sieci Operatora, Administrator ma prawo do natychmiastowych reakcji w celu usunięcia przyczyny tego zagrożenia. Może się to wiązać z odłączeniem jednego Abonenta, grupy Abonentów, części struktury Sieci Operatora lub jej całej,

#### § 14

Operator zapewni Abonentowi odpłatną pomoc techniczną dotyczącą poprawnej konfiguracji ustawień sieciowych według ustaleń zawartych w Cenniku,

#### § 15

Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii w możliwie najkrótszym terminie, licząc od dnia i godziny zgłoszenia awarii przez Abonenta,

#### § 16

Abonent może zgłosić wystąpienie awarii i/lub skontaktować się ze służbami świadczącymi usługi serwisowe: telefonicznie, pocztą elektroniczną lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta,

#### § 17

Operator, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, optymalizacji ogólnej jakości transmisji oraz aby zapobiec przekroczeniu pojemności łącza stosuje pasywne mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych o parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. Stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o następujące środki zarządzania ruchem w sieci: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie niepożądanych, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza w celu zapewnienia Abonentowi nieprzerwanego dostępu do treści, aplikacji lub usług, z których korzysta Abonent. Określone w zdaniach poprzedzających procedury oraz środki zarządzania ruchem Operator wprowadza w celu utrzymania i podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług,

#### § 18

Środki zarządzania ruchem stosowane przez Operatora mogą mieć przejściowy wpływ na jakość świadczonych Usług dostępu do Internetu, jednak nie mają wpływu na prywatność Abonenta ani ochronę jego danych osobowych, z zastrzeżeniem zdania drugiego. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone przepisami prawa, podjęcie przez Operatora środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonych Usług poprzez spowolnienie prędkości transmisji danych, a w szczególnych, wyjątkowych przypadkach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązujących – może mieć również przejściowy wpływ na prywatność Abonenta lub zakres ochrony jego danych osobowych,

#### § 19

W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług dostępu do Internetu na rzecz Abonenta będącego konsumentem pod względem minimalnej prędkości lub innych parametrów jakości Usług a wykonaniem opisanym zgodnie z regulaminem, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy abonenckiej w rozumieniu przepisów prawa, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji prowadzonej przez Prezesa UKE zgodnie z art. 109 Prawa telekomunikacyjnego,

#### § 20

W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

- utrzymanie Sieci Operatora umożliwiającej należyte świadczenie Usług,
- naprawianie usterek,
- techniczną pomoc telefoniczną przy eliminowaniu usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej,
- uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora,
- rozpatrywanie reklamacji,

#### § 21

Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust. 5, płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy,

#### § 22

Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin,

#### § 23

Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonentowej,

#### § 24

Z tytułu niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego:

- terminu zawarcia umowy, o którym mowa w art. 87, lub
- określonego w umowie o świadczenie usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust. 5, terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje użytkownikowi końcowemu od przedsiębiorcy wyznaczonego odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonentowej, stosowanej przez tego przedsiębiorcę za świadczenie usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust. 5, płatnej okresowo,

#### § 25

Operator informuje, iż stosowane przez niego środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą, w sytuacjach niestandardowych np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, awarii sieci, natłoku w sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do Internetu, co w szczególności oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienności opóźnienia oraz zwiększenie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.

#### § 26

Operator nie stosuje, bez zgody użytkownika, środków zarządzania ruchem powodujących naruszenie jego prywatności oraz stosuje środki zapewniające ochronę jego danych osobowych.

#### § 27

Wpływ limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług określa Umowa.

#### § 28

W przypadku korzystania przez Abonenta z usług elektronicznych lub usług dostawy treści (w szczególności streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, komunikatory VoIP, aplikacje p2p, gry online) część zasobów usługi dostępu do Internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, co oznacza, że odczuwalna prędkość oraz jakość usługi dostępu do Internetu może zostać obniżona. W praktyce może to oznaczać np. dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, obniżenie jakości połączenia głosowego VoIP, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępność określonych treści lub usług.

#### § 29

W przypadku usługi dostępu do Internetu Operator, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie następujące parametry:

- prędkość minimalna - minimalna prędkość, jaką Operator zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do Internetu;
  - prędkość zwykle dostępna - prędkość jaką Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi;
  - prędkość maksymalna - prędkość jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążenia sieci;
  - prędkość deklarowana - prędkość wskazywana przez Operatora w reklamie;
- Operator zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametry jakościowe. Deklarowane parametry jakościowe dostępne są wyłącznie w sieci Operatora.

#### § 30

Znaczne odstępstwa od ww. prędkości mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywanie prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.

#### § 31

W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu po względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami deklarowanymi przez Operatora, Abonent ma prawo złożenia reklamacji z tytułu nienależytego wykonania Umowy. Szczegółowe informacje dotyczące świadczenia usługi dostępu do Internetu, w tym dotyczące wpływu procedur zarządzania ruchem oraz wpływu limitu ilości danych, prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji usług dostępne są na stronie kamnet.pl

### VII. Rozpatrywanie reklamacji, zasady wypłaty odszkodowania, polubowne rozwiązywanie sporów

#### § 1

Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niedotrzymania wskazanych w Umowie prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usługi dostępu do Internetu, niedotrzymania wyznaczonego terminu zawarcia Umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub nieprawidłowego wyliczenia należności z tytułu świadczenia usług, przesyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora albo na adres mailowy wskazany na stronie internetowej Operatora z dopiskiem „Reklamacja” pisemnie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych na stronie internetowej Operatora, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.

#### § 2

Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w jednostce Operatora, obsługującej abonentów (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora,

#### § 3

Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w Jednostce lub przesyłką pocztową, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną,

#### § 4

Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług;
- datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług
- w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora;
- wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- podpis Abonenta,

#### § 5

W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej, upoważniony przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację,

#### § 6

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację,

#### § 7

W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta nie spełnia warunków określonych w § 4 upoważniony przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez spełnienia warunków określonych w ust. 5. Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje po zostawieniu jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania,

## § 8

Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego,

## § 9

Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- nazwę Jednostki Operatora i jej adres,
- informację o dniu złożenia reklamacji,
- rozszyfrowanie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- pożyczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
- dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą lub drogą elektroniczną,

## § 10

Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w takiej formie, w jakiej została reklamacja złożona (przesyłka polecona lub elektronicznie) na wskazany w tym celu adres zamieszkania lub poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator 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 Abonenta do złożenia reklamacji,

## § 11

Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/łożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności,

## § 12

Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię,

## § 13

Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w § 11 ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację,

## § 14

Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi,

## § 15

Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku nie uwzględnienia reklamacji, braku wpłaty dochodzonej od Operatora należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona, Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń na drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

## § 16

Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi lub gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje zwrot proporcjonalnej części opłaty Abonentowej. Zwrot proporcjonalnej części Abonentowi może zostać przyznany w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji i będzie płatny w terminie określonym w odpowiedzi na reklamację, nie później niż w ciągu 30 dni od jej rozpatrzenia, na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub na wniosek Abonenta będzie rozliczony na poczet kolejnych należności Abonentowych,

## VIII. Odpowiedzialność Abonenta, pozyskiwanie informacji o zagrożeniach

### § 1

Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy, Regulaminu i Regulaminów Promocji jeśli Umowa jest zawierana na warunkach promocyjnych. W szczególności zabronione są następujące działania:

- Umieszczanie w Sieci Operatora bądź sieci Internet niezgodnych z prawem informacji, danych bądź oprogramowania,
- Przechwytywanie danych od innych użytkowników Sieci Operatora lub Internetu, bądź ingerowanie w ich urządzenia,
- Naruszanie prywatności innych Abonentów Sieci Operatora lub Internetu poprzez ingerowanie w ich systemy operacyjne i zasoby, nawet wtedy gdy nie są one odpowiednio zabezpieczone,
- Używanie nieautoryzowanego Terminala Abonenckiego,
- Umyślne uszkodzenie infrastruktury Sieci Operatora,
- Wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci Operatora, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników podłączonych do Sieci Operatora,
- Niestosowanie się do poleceń i zaleceń Administratora związanych z przywróceniem poprawnego działania Sieci Operatora. Abonent jest zobowiązany do utrzymywania na Terminalu Abonenckim bezpieczeństwa systemu informatycznego poprzez regularne aktualizacje oprogramowania,

### § 2

Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora w sposób zgodny z prawem polskim i międzynarodowymi umowami obowiązującymi w Polsce oraz przyjętymi normami społecznymi i obyczajowymi,

### § 3

W przypadku, gdy Abonent nie jest w stanie korzystać z Usług z przyczyn technicznych leżących po stronie Operatora, powinien fakt ten zgłosić do Operatora telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście. Operator podejmie stosowne działania zmierzające do lokalizacji i likwidacji usterki. Zgłoszenie powinno zawierać: dane niezbędne do identyfikacji zgłaszającego, datę i godzinę wystąpienia usterki oraz jej opis. W przypadku braku powyższych danych Operator wezwie do ich uzupełnienia pod warunkiem, że Operator będzie posiadał wystarczające informacje do skontaktowania się z Abonentem zgłaszającym usterkę,

### § 4

Zabroniona jest dystrybucja i używanie:

- Programów tworzących wirusy komputerowe,
- Programów 'koni trojańskich',
- Wiadomości, które mają charakter przejścia kontroli nad innymi hostami,
- Ofert oszukańczych,
- Grózb,
- Dokuczliwych wiadomości,
- Zniesławienia i oszczerstwa,
- Spontanicznego i wielokrotnego pisania poczty e-mail 'SPAM'.

## § 5

Ryzyko i odpowiedzialność związana z korzystaniem z danych, informacji oraz oprogramowania pozyskiwanego z Internetu i Sieci Operatora, obciąża na zasadzie wyłączności Abonenta,

## § 6

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej,

## § 7

Podczas wyładowań atmosferycznych Terminal Abonenta oraz Sprzęt (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz odłączyć przewody przewodzące energię elektryczną z gniazd Sprzętu.

## § 8

Abonent ma obowiązek zabezpieczyć urządzenia Operatora przed przepięciami elektrycznymi, używając listew przeciwprzepięciowych. Uszkodzenie urządzeń z powodu przepięć powodować będzie wymianę ich na koszt Abonenta.

## IX. Odpowiedzialność Operatora

### § 1

Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach ogólnych oraz określonych warunkami Umownymi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub niezachowania przez niego przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu,

### § 3

Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta przed ingerencją osób trzecich w Terminalu Abonenckim Abonenta,

### § 4

Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie Terminala Abonenckiego, utratę plików lub inne uszkodzenia, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą ponosi odpowiedzialność Operator,

### § 5

Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści i zawartość danych przesyłanych przez udostępnione łącza w Sieci Operatora do i z Terminala Abonenckiego, jak również za straty wynikłe wskutek uzyskanego oprogramowania z sieci Internet oraz za ewentualne straty, które Abonent poniesie wskutek korzystania z Usług dostępu do Internetu lub telefonii za pośrednictwem Sieci Operatora,

### § 6

Mechaniczne uszkodzenie Przyłącza Abonenckiego w Lokalu Abonenta oraz awarie wynikłe wskutek wadliwego działania Terminala Abonenckiego zostają usunięte na koszt Abonenta, według obowiązującego Cennika,

### § 7

Opłaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie przepisów o radiofonii i telewizji ani żadnych innych opłat o charakterze publicznoprawnym.

## X. Informacje o Cenniku, kosztach usług serwisowych, zasadach umieszczania Abonenta w spisach abonentów, postanowienia końcowe

### § 1

Aktualny Cennik, Regulamin i Regulaminy Promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie Abonenta. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku oraz na wniosek Abonenta są mu przekazywane w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie, bądź przesyłane są na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej,

### § 2

Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Operator może współpracować z osobami trzecimi,

### § 3

Umieszczenie Abonenta w spisie abonentów odbywa się za jego zgodą, na podstawie odrębnej umowy zawieranej przez Operatora z podmiotem publikującym spis abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, z zachowaniem gwarancji ochrony danych osobowych Abonenta i tajemnicy telekomunikacyjnej. Umieszczenie danych Abonenta w spisie ograniczone jest do (i) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, (ii) nazwiska i imienia Abonenta, (iii) nazwy miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się Przyłącze Abonenckie,

### § 4

Strony deklarują, że wszystkie kwestie sporne będą rozwiązywane w duchu życzliwości, kompromisu i obustronnych negocjacji. Abonent będący osobą fizyczną, który wnioskuje o świadczenie Usług lub korzysta z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub wykonywanym zawodem ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne,

### § 5

Operator jest zobligowany do współpracy i informowania upoważnionych organów i służb państwowych. Na ich uzasadnione żądanie musi udostępnić wszystkie informacje i materiały dotyczące świadczonych Usług,

### § 6

Operator pozostawia sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu, Cennika oraz zakresu Usług, na warunkach określonych w Umowie i ustawie Prawo Telekomunikacyjne,

### § 7

Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem urządzeń Operatora,

### § 8

Abonent jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed podpisaniem Umowy i przestrzegania jego postanowień od momentu podpisania Umowy.