

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ EKO-NET SP. Z O.O.

## Rozdział I. Postanowienia ogólne.

### § 1.

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez **Eko-Net sp. z o.o.** z siedzibą w Wałbrzychu (58-309) przy ul. Władysława Broniewskiego 65B, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000163191, posiadającą nr NIP: 886-271-21-68, REGON: 891489212, o kapitale zakładowym w wysokości 175000 PLN, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 4481, zwaną dalej „Dostawcą usług”.
2. Niniejszy Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Umowy Abonenckiej.

### § 2.

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot będący stroną Umowy Abonenckiej, na rzecz którego świadczona jest Usługa.
- 2) **Aktywacja** – odpłatne czynności, w wyniku których Dostawca usług uruchamia Usługę.
- 3) **Adres IP** – indywidualny numer identyfikujący Urządzenie końcowe, za pomocą którego Abonent łączy się z siecią Internet za pośrednictwem Sieci.
- 4) **Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw spowodowanych Siłą Wyższą.
- 5) **Biurowisko Klienta (BOK)** – jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentem.
- 6) **Cennik** – cennik świadczenia Usług świadczonych przez Dostawcę usług.
- 7) **Czas reakcji** – czas od zgłoszenia przez Abonenta usterki do podjęcia przez Dostawcę usług prac mających na celu diagnostykę oraz naprawę, prowadzących do przywrócenia funkcjonalności Usługi.
- 8) **Dekoder** – sprzęt umożliwiający korzystanie z Usługi Telewizyjnej.
- 9) **Gniazdo abonenckie** – zakończenie Sieci w Lokalu Abonenta.
- 10) **Hasło** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych koniecznych do korzystania z E-BOK.
- 11) **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci, polegające na wykonaniu przyłącza, zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu.
- 12) **Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 13) **Login** – jawny ciąg znaków alfanumerycznych koniecznych do korzystania z E-BOK.
- 14) **Lokal** – nieruchomości lub jej część, w której świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie Abonenckiej.
- 15) **Łącze** – część Sieci Dostawcy usług łącząca Lokal z punktem dostępowym w Sieci Dostawcy usług umożliwiającej świadczenie Usługi.
- 16) **Numer Abonenta** – indywidualny numer Abonenta nadany przez Dostawcę usług, służący identyfikacji Abonenta podczas kontaktu z Dostawcą usług.
- 17) **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, stanowiący podstawę do rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług, z tytułu świadczeń na rzecz Abonenta usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na Rachunku dniach miesiąca.
- 18) **Opłata abonamentowa** – opłata za Usługi polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę usług oraz utrzymywaniu i konserwacji stałego połączenia Sprzętu zainstalowanego w Lokalu z Siecią, wraz z Usługami dodatkowymi.
- 19) **Opłata aktywacyjna** – jednorazowa opłata ponoszona przez Abonenta za rozpoczęcie świadczenia Usług.
- 20) **Opłata instalacyjna** – jednorazowa opłata ponoszona przez Abonenta za wykonanie podłączenia Usługi.
- 21) **Panel Klienta** – możliwość elektronicznego skorzystania przez Abonenta z informacji rozliczeniowych za świadczone Usługi przy użyciu Loginu oraz Hasła.
- 22) **Pakiet taryfowy** – usługi objęte Opłatą abonamentową określoną w Cenniku.
- 23) **Przedstawiciel Dostawcy usług** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych.
- 24) **PT** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
- 25) **Rachunek** – dokument rozliczeniowy wystawiany przez Dostawcę usług za usługi świadczone na rzecz Abonenta zgodnie z Umową Abonencką, w formie faktury VAT.
- 26) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.
- 27) **Siła Wyższa** – zdarzenie niezależne od woli Stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, takie jak w

szczególności: wojna, katastrofa naturalna, strajk, akty wydane przez akty władzy publicznej.

- 28) **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. router, antena) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką.
- 29) **Strona internetowa** – strona znajdująca się pod adresem elektronicznym [www.ekonet.info](http://www.ekonet.info), stanowiąca własność Dostawcy usług, na której Dostawca usług zawiera informacje oraz komunikaty o świadczonych Usługach.
- 30) **Strony** – Abonent i Dostawca usług.
- 31) **Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem.
- 32) **Urządzenie końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności komputer lub inne urządzenia przeznaczone do pośredniego lub bezpośredniego podłączenia do Zakończenia Sieci.
- 33) **Usługa** – usługa świadczona przez Dostawcę usług, wskazana w treści Umowy.
- 34) **Usługa Internetowa** – usługa transmisji danych oraz dostępu do sieci Internet.
- 35) **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usługom świadczonym przez Dostawcę usług, wskazane w Cenniku.
- 36) **Usterka** – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi.
- 37) **Zakończenie Sieci** – punkt Sieci przeznaczony do korzystania z Usług Dostawcy usług w Lokalu Abonenta.
- 38) **Zawieszenie świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie lub ograniczenie świadczenia Usługi lub jej elementów lub wstrzymanie świadczenia Usług z przyczyn określonych w Umowie oraz w Regulaminie.

## Rozdział II. Zakres i warunki świadczenia Usług.

### § 3.

1. Zakres świadczonych Usług oraz zawarcie Umowy Abonenckiej jest uzależnione od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług w danej lokalizacji. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, w razie stwierdzenia braku możliwości technicznych wykonania przyłącza lub Instalacji i świadczenia Usług, o czym zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Abonenta.
2. Rodzaje i zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik. Dostawca usług świadczy Usługi zgodnie z Umową Abonencką, Cennikiem oraz Regulaminem.
3. Dostawca usług świadczy Usługi 24 h na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
4. Urządzenia końcowe Abonenta podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone stosownym dokumentem (certyfikat zgodności lub deklaracja zgodności) lub oznakowaniem.
5. O ile postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej, Abonent zobowiązany jest nie wykorzystywać świadczeń na jego rzecz Usług oraz Sprzętu w celu odpłatnego lub nieodpłatnego świadczenia przez Abonenta usług telekomunikacyjnych.
6. Abonent zobowiązany jest do korzystania ze świadczonych na jego rzecz Usług w sposób zgodny z ich przeznaczeniem, dobrymi obyczajami oraz zgodnie i w ramach obowiązujących przepisów prawa. Za naruszenia uważa się w szczególności:
  - 1) naruszenie praw własności intelektualnej, prywatności lub dóbr osobistych osób trzecich,
  - 2) rozpowszechnianie treści niedozwolonych, np. o charakterze rasistowskim, pornograficznym,
  - 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji, np. przełamywanie zabezpieczeń lub obchodzenie mechanizmów/procedur zabezpieczeń,
  - 4) naruszenie prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usługi,
  - 5) dołączanie do Sieci urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa, urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci publicznej.

### § 4.

1. Dostawca usług oferuje:
  - 1) Usługi Internetowe,
  - 2) Usługi Dodatkowe związane z Usługami Internetowymi.
2. Aktualne informacje o jakości świadczonych Usług są publikowane przez Dostawcę usług na jego Stronie internetowej.
3. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usług składają się:
  - 1) poziomy dostępności Usługi w przypadku określonym w § 22 Regulaminu,
  - 2) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, w tym wstępnego przyłączenia, określony w Umowie Abonenckiej.

## Rozdział III. Umowa Abonencka.

### § 5.

1. Abonent składa u Dostawcy usług pisemne zamówienie na świadczenie Usług. Zamówienie może być złożone osobiście podczas

wizyty Abonenta w BOK lub podczas wizyty Przedstawiciela Dostawcy usług w czasie i miejscu uprzednio uzgodnionym przez Strony.

2. Umowa Abonencka zawierana jest przez Abonenta lub jego umocowanego przedstawiciela oraz Przedstawiciela Dostawcy usług. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy Abonenckiej w imieniu Abonenta powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W przypadku, gdy Abonentem jest osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej posiadająca zdolność prawną, wszelkie oświadczenia woli związane z Umową Abonencką (w tym prowadzące do jej zawarcia) mogą być składane wyłącznie przez osoby uprawnione do reprezentacji Abonenta zgodnie z właściwymi rejestrami.
4. Dostawca usług zobowiązany jest do zawarcia Umowy Abonenckiej w terminie 30 dni od dnia złożenia zamówienia, o którym mowa w ust. 1. W przypadku odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej Dostawca usług informuje Abonenta na piśmie ze wskazaniem przyczyny, w terminie określonym w zdaniu poprzedzającym.

### § 6.

1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Abonenta następujących danych:
  - 1) w przypadku osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej:
    - a) nazwisko i imiona,
    - b) imiona rodziców,
    - c) miejsce i data urodzenia,
    - d) adres zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres zamieszkania,
    - e) numer PESEL – w przypadku obywateli RP,
    - f) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa Unii Europejskiej lub położonego na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numeru paszportu lub karty pobytu,
  - 2) w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, podmiotów prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej, którym przepisy przyznają zdolność prawną:
    - a) odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru,
    - b) nr REGON, NIP
2. Poza danymi, o których mowa w ust. 1 pkt 1 Dostawca usług może przetwarzać w związku ze świadczoną Usługą inne dane Abonenta, takie jak w szczególności numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej e-mail, nr telefonu, za uprzednią zgodą Abonenta.
3. Dodatkowo, Dostawcy usług przysługuje prawo uzależnienia zawarcia Umowy Abonenckiej od:
  - 1) dostarczenia przez Abonenta stosownych dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
  - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta 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 2010 r. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.), przy czym Dostawca usług zobowiązany jest powiadomić Abonenta o wystąpieniu zastrzeżenia,
  - 3) posiadania przez Abonenta prawa własności Lokalu lub innego tytułu prawnego do Lokalu, potwierdzonego stosownymi dokumentami.
4. Dostawca usług, w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy Abonenckiej.
5. Prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej przysługuje Dostawcy usług w przypadku:
  - 1) braku technicznych lub organizacyjnych możliwości świadczenia Usług,
  - 2) braku podania danych Abonenta, o których mowa w ust. 1,
  - 3) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta,
  - 4) gdy dokumenty przedłożone przez Abonenta budzą wątpliwość co do ich autentyczności,
  - 5) nieprzedłożenia niezbędnych dla zawarcia Umowy Abonenckiej dokumentów, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lit a oraz ust. 3 pkt 1 oraz 3,
  - 6) gdy wcześniejsza Umowa Abonencka zawarta pomiędzy Stronami została rozwiązana przez Dostawcę usług z w związku z naruszeniami dokonanymi przez Abonenta.

### § 7.

1. Umowa Abonencka może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
2. Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega, po upływie tego okresu, przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego lub przeciwnego oświadczenia woli w terminie co najmniej

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ EKO-NET SP. Z O.O.

30 dni przed upływem terminu, na jaki Umowa Abonencka została zawarta. Wysokość Opłat abonamentowych w takim przypadku określona jest jak dla umów zawartych na czas określony.

## Rozdział IV. Serwis. § 8.

- W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Dostawca usług świadczy usługi serwisowe, które polegają na:
  - Instalacji oraz Aktywacji Usług,
  - konfiguracji Sprzętu operatora, udzielaniu informacji i wskazówek w zakresie jego użytkowania,
  - usuwaniu Usterek i Awarii,
  - nadzorze oraz okresowych przeglądach stanu technicznego pracy łączy i sprawdzania parametrów łączy poprzez ich cykliczne pomiary,
  - pomoc techniczną serwisu związaną ze świadczeniem Usług w godzinach 9 - 18,
  - podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przez naruszeniem bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług,
  - dokonywaniu odbioru Sprzętu na życzenie Abonenta, zgodnie z Cennikiem.
- Wszelkie uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta będą usuwane przez Dostawcę usług na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem.
- W przypadku nieuzasadnionych wewnątrz obsługi serwisowej Dostawcy usług Abonent zobowiązany jest do poniesienia kosztów obsługi, zgodnie z Cennikiem.

## § 9.

- Abonent ma możliwość skontaktowania się z Dostawcą usług poprzez połączenie z BOK w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00 pod numerem **74 842 20 20**, oraz w dniach od poniedziałku do piątku po godzinie 16:00 oraz w dniach wolnych od pracy pod numerem **503 082 028** lub **790 445 242**, w celu:
  - uzyskiwania informacji i Usługach,
  - uzyskiwania informacji o Cenniku oraz kosztach usług serwisowych,
  - uzyskiwania pomocy w wyborze Pakietu taryfowego, Sprzętu odpowiadających wymogom lub potrzebom Abonenta,
  - zmiany warunków Umowy Abonenckiej w zakresie świadczonych Usług, przedłużania Umowy, zmiany Pakietu taryfowego,
  - składania zamówień na Pakiet taryfowy lub Usługi dodatkowe,
  - przyjmowania zgłoszeń Usterki i Awarii,
  - składania reklamacji.
- Ponadto, Abonent ma możliwość skontaktowania się z BOK za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem e-mail: [biuro@ekonet.info](mailto:biuro@ekonet.info).
- Oplata dla Konsumenta za połączenie z numerami, o których mowa w ust. 4 odpowiada opłacie jak za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym operatora, z usług którego korzysta Konsument.

## § 10.

- Dla zapewnienia prawidłowego działania Usług Dostawca usług prowadzi prace konserwacyjne i modernizacyjne, które mogą powodować krótkie przerwy w świadczeniu Usług, nieprzekraczające łącznie 36 godzin w miesiącu.
- Dostawca usług ma obowiązek podjąć działania mające na celu usunięcie Awarii w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia przez Abonenta lub jej samodzielnego stwierdzenia. Jeżeli charakter Awarii wymaga interwencji w Lokalu Abonenta, Abonent zobowiązany jest udostępnić Dostawcy usług Lokal na czas usuwania Awarii.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie oraz Usterki spowodowane złym stanem technicznym Urządzeń końcowych Abonenta.
- Dostawca usuwa Usterki według kolejności zgłoszeń, w możliwie najkrótszym terminie, najpóźniej do 2 dni roboczych, przy czym Usterki zgłaszane w dni wolne od pracy (niedziele i święta) będą usuwane w najbliższym dniu roboczym. Jeżeli usunięcie Usterki w w/w terminie nie będzie możliwe, Dostawca usług zobowiązany jest poinformować Abonenta o tym fakcie z jednoczesnym oznaczeniem terminu, w jakim usunięcie Usterki będzie możliwe. Na żądanie Abonenta Dostawca usług może wyznaczyć inny czas usunięcia Usterki. Do okresu przerwy nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Usterki nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- Wystąpienie Awarii, Usterki i innych nieprawidłowości powinno być niezwłocznie zgłaszane Dostawcy usług. Jeżeli wymaga tego należąca realizacja obsługi serwisowej podczas zgłoszenia Abonent powinien podać swoje dane oraz informacje umożliwiające ustalenie jego przyczyny, takie jak w szczególności: Numer Abonenta, adres łączy,

rodzaj systemu operacyjnego zainstalowanego w Urzędzeniu końcowym Abonenta, system zabezpieczający, rodzaj oraz ilość zainstalowanego Sprzętu, objawy zakłóceń.

- Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od dokonywania jakichkolwiek zmian w konfiguracji, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci lub Sprzętu, jeżeli stanowią własność Dostawcy usług. Czynności te wykonuje serwis Dostawcy usług.

## Rozdział V. Usługa. § 11.

- Usługa internetowa świadczona przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta polega na zapewnieniu Abonentowi transmisji danych oraz dostępu do sieci Internet.
- Abonent przyjmuje do wiadomości, że dla korzystania z Usługi niezbędne jest posiadanie przez Abonenta Urządzenia końcowego.
- W celu korzystania z Usługi Internetowej Dostawca usług przydziela Abonentowi na czas trwania połączenia z siecią Internet stały Adres IP.
- Abonent jest zobowiązany do utrzymywania bezpieczeństwa utrzymwanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji oprogramowania antywirusowego.
- Abonent zobowiązany jest korzystać z Usługi Internetowej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
- Za naruszenie postanowienia określonego w ust. 5 uważa się w szczególności:
  - naruszanie praw wolności intelektualnej,
  - rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, w szczególności o charakterze pornograficznych, nawołujące do nienawiści rasowej lub etnicznej,
  - prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przelamywaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
  - przesyłanie niezamówionych informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.),
  - korzystanie z Usługi Internetowej w sposób, który może prowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

## Rozdział VI. Instalacja i Sprzęt. § 12.

- W celu świadczenia Usługi, Dostawca usług dokonuje w Lokalu Instalacji Zakończenia Sieci i Sprzętu zgodnie ze stosowaną przez siebie wiedzą oraz technologią. Instalacja oraz Aktywacja Usługi następuje w terminie określonym w Umowie Abonenckiej.
- Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usług uważa się dzień podłączenia do Sieci.
- Abonent zobowiązany jest umożliwić Dostawcy usług dokonanie Instalacji w Lokalu, w tym przenieść meble i inne przedmioty oraz pozwolić na dokonanie przewierceń niezbędnych otworów i przeprowadzenia przewodów. Dostawca usług zobowiązany jest poprowadzić przewody możliwie najkrótszą drogą. Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez Abonenta pełnoletnia osoba.
- Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Dostawca usług powierzył wykonanie czynności, o których mowa w ust. 3 powyżej.
- Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do konfiguracji Urządzeń końcowych stanowiących własność Abonenta ponad zakres konieczny dla stwierdzenia wykonania Instalacji ani do ich naprawy.
- Wykonanie Instalacji (wydanie i montaż Sprzętu oraz podłączenie do Sieci) oraz prawidłową Aktywację Usługi Abonent oraz Przedstawiciel Dostawcy usług potwierdzają poprzez sporządzenie stosownego protokołu.
- O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja dodatkowych Zakończeń Sieci w Lokalu odbywa się na zlecenie Abonenta, za dodatkową opłatą, zgodnie z Cennikiem.
- Koszty energii elektrycznej niezbędnej do zasilania pracy Sprzętu ponosi Abonent.

## § 13.

- Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie technicznym umożliwiającym jego prawidłowe użytkowanie. O ile umowa użyczenia Sprzętu nie stanowi inaczej, Sprzęt zainstalowany w Lokalu Abonenta stanowi własność Dostawcy usług i Abonent zobowiązany jest do jego zwrotu po zakończeniu Umowy Abonenckiej.

2. Abonent ma obowiązek korzystania ze Sprzętu stanowiącego własność Dostawcy usług w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz właściwościami. Wraz ze Sprzętem Abonent otrzymuje instrukcję jego użytkowania i zobowiązany jest do zapoznania się z nią oraz jej przestrzegania.

3. Abonent ma obowiązek powstrzymać się od jakichkolwiek modernizacji czy napraw Sprzętu, jak również jego udostępniania osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy usług.

4. Od chwili wydania Sprzętu Abonentowi ponosi on odpowiedzialność za jego utratę, zniszczenie lub uszkodzenie, jeżeli korzysta ze Sprzętu w sposób niewłaściwy, w tym udostępnia Sprzęt osobom trzecim.

5. Abonent zobowiązany jest do korzystania ze Sprzętu wyłącznie w Lokalu określonym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu stanowiącego własność Dostawcy usług możliwa jest jedynie po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy usług.

6. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sprzętu Abonent ma obowiązek niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Dostawcy usług. Dostawca usług dokona naprawy lub wymiany Sprzętu na nowy bez zbędnej zwłoki. W przypadku stwierdzenia, iż naprawa lub wymiana Sprzętu na nowy wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Dostawcy usług przysługuje prawo obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany, zgodnie z Cennikiem.

7. W przypadku kwestionowania przez Abonenta zasadności obciążenia go kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu, przysługuje mu prawo złożenia reklamacji w trybie określonym w § 24 niniejszego Regulaminu.

## § 14.

1. W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Abonent ma obowiązek niezwłocznego zwrotu Sprzętu stanowiącego własność Dostawcy usług, nie później niż w terminie 14 dni. O ile Dostawca usług nie oświadczy, iż odbierze Sprzęt na swój koszt, koszty zwrotu Sprzętu ponosi Abonent.

2. Jeżeli własność Sprzętu lub jego demontaż tego wymaga a Dostawca usług zobowiąże się do odebrania Sprzętu na swój koszt, Abonent zobowiązany jest w tym celu udostępnić Dostawcy usług Lokal, w terminie uzgodnionym przez Strony.

3. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie 14 dni i nie zastosowania się Abonenta do wezwania o jego wydanie, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Dostawcy usług kwoty odszkodowania określonej w Cenniku jako kara umowna. W przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub w stanie gorszym, niż wynikałoby to z prawidłowego użytkowania, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kwoty odpowiadającej zużyciu ponad zużycie wynikające z normalnej i prawidłowej eksploatacji (kwota umożliwiająca odtworzenie Sprzętu). W przypadku zwrotu sprzętu niekompletnego, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kwoty określonej w Cenniku za brakującą część. Płatność kwoty, o której mowa w zdaniach poprzedzających, będzie następowala na podstawie noty debetowej. Abonent powinien dokonać zapłaty kwoty wskazanej w nocie debetowej w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia Abonentowi. Dostawca usług może odmówić przyjęcia nadmiernie zniszczonego sprzętu.

## Rozdział VII. Prawo odstąpienia. § 15.

1. W przypadku, kiedy Umowa Abonencka została zawarta poza BOK, znajdują zastosowanie przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), zgodnie z którymi Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.

2. W razie złożenia oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu, Umowa Abonencka uważana jest za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co Strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zaryządu.

3. W przypadku, gdy za wyraźną zgodą Konsumenta świadczenie Usługi zostało rozpoczęte przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1, Konsument może odstąpić od Umowy Abonenckiej, lecz jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione od chwili odstąpienia od Umowy Abonenckiej. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.

4. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej jest doręczany Konsumentowi wraz z Umową Abonencką.

5. W przypadku, gdy Konsument korzysta ze Sprzętu stanowiącego własność Dostawcy usług, jest on zobowiązany do jego niezwłocznego zwrotu, nie później niż w terminie 14 dni. Zwrot sprzętu następuje na koszt Konsumenta, chyba że Dostawca usług oświadczy, iż sam odbierze Sprzęt.

6. Dostawcy usług przysługuje prawo wstrzymania się ze zwrotem uszczuplonych przez Konsumenta należności do czasu zwrotu Sprzętu lub otrzymania potwierdzenia jego nadania przez Konsumenta.

## Rozdział VIII. Zmiana, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej. § 16.

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ EKO-NET SP. Z O.O.

1. Dostawca usług umożliwi Abonentowi zmianę warunków Umowy Abonenckiej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poprzez wysłanie oświadczenia woli na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług: [biuro@ekonet.info](mailto:biuro@ekonet.info).
2. Zmiana Umowy Abonenckiej może dotyczyć:
  - 1) rodzaju świadczonych Usług,
  - 2) parametrów Usług,
  - 3) zwiększenia zakresu Usług poprzez zamówienie Usług dodatkowych.
3. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż zmiana parametrów usług, o której mowa w ust. 2 pkt 1 powyżej nie jest możliwa przy Umowach Abonenckich zawartych na 12 m-cy.
4. Dostawca usług ma obowiązek utrwalić oświadczenie Abonenta złożone w sposób określony w ust. 1 i przechowywać je do końca trwania Umowy Abonenckiej na zmienionych warunkach oraz udostępniać jego treść Abonentowi na jego każde żądanie. Dostawca zobowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej, jego zakresu oraz terminu wprowadzenia zmian ustalonego z Abonentem lub poinformuje Abonenta o niemożności dokonania takiej zmiany w terminie 14 dni od dnia zlecenia zmiany przez Abonenta.
5. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od zmian Umowy Abonenckiej bez podania przyczyn i ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. W takim przypadku znajdują odpowiednie zastosowanie postanowienia § 15 Regulaminu.
6. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 4 Dostawca usług przesyła Abonentowi drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres e-mail lub – jeżeli nie jest to możliwe – w formie pisemnej, na adres korespondencyjny Abonenta. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej (w tym jej warunków i terminu zmian), termin w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy wynosi 12 miesięcy i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ten ulega skróceniu do 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia.
7. Zmiana warunków Umowy następuje od nowego Okresu rozliczeniowego w stosunku do Okresu rozliczeniowego, w którym zostało złożone oświadczenie, o którym mowa w ust. 1.

## § 16.

1. Dostawca usług doręcza na piśmie Abonentowi będącemu stroną Umowy Abonenckiej zawartą w formie pisemnej lub elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego pełnego Okresu rozliczeniowego przez wejściem tych zmian w życie.
2. Na wyraźne żądanie Abonenta Dostawca usług doręcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
3. Abonent może wypowiedzieć Umowę Abonencką w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, nie później niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, Dostawcy usług nie przysługują zwrot ulgi udzielonej Abonentowi, chyba, że konieczność zmian wynika bezpośrednio ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa albo usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE.

## § 17.

1. Dostawca usług doręcza na piśmie Abonentowi będącemu stroną Umowy Abonenckiej zawartą w formie pisemnej lub elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego pełnego Okresu rozliczeniowego przez wejściem tych zmian w życie.
2. Na wyraźne żądanie Abonenta Dostawca usług doręcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
3. Abonent może wypowiedzieć Umowę Abonencką w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, nie później niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, Dostawcy usług nie przysługują zwrot ulgi udzielonej Abonentowi, chyba, że konieczność zmian wynika bezpośrednio ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa albo usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE.

## § 18.

1. Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej (zarówno zawartą na czas określony jak nieokreślony) w każdej chwili, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.
2. W przypadku Umowy Abonenckiej, na mocy której Abonentowi została przyznana ulga, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego Konsumentem Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba, że przedmiotem ulgi jest Urządzenie końcowe.
3. W okresie wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej Dostawca usług świadczy Usługi i pobiera należne za nie opłaty, zgodnie z Umową Abonencką oraz Cennikiem, aż do daty jej rozwiązania.
4. Zmiana lub rozwiązanie Umowy Abonenckiej następuje na piśmie, chyba że w Umowie Abonenckiej Strony postanowią inaczej i jest przesyłana Abonentowi na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny lub przesyłana przez Abonenta na adres Dostawcy usług lub składana osobiście w jego siedzibie (BOK).

5. Dostawcy usług przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej bez zachowania terminów wypowiedzenia w przypadku:
  - 1) braku możliwości rozpoczęcia świadczenia Usług, w szczególności ze względów technicznych,
  - 2) utraty przed rozpoczęciem świadczenia Usług niezbędnych uprawnień, w tym do wykonywania działalności telekomunikacyjnej,
  - 3) nieustania przyczyn zawieszenia świadczenia Usługi, o których mowa w § 20 ust. 1 w terminie 15 dni od daty zawieszenia,
  - 4) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa.
6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Dostawca usług może usunąć dane i informacje dotyczące Abonenta przetwarzane w związku ze świadczeniem Usług, o ile powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.

## § 19.

1. Umowa Abonencka wygasa na skutek:
  - 1) śmierci Abonenta,
  - 2) wykreślenia Abonenta nie będącego osobą fizyczną nie prowadzącą działalności gospodarczej z właściwego rejestru lub ewidencji.

## Rozdział IX. Zawieszenie świadczenia Usług.

### § 20.

1. Dostawcy przysługuje prawo zawieszenia świadczenia Usług, jeżeli Abonent:
  - 1) będący Konsumentem, opóźnia się z zapłatą części lub całości opłat wobec Dostawcy usług przez okres przekraczający 15 dni od dnia wezwania Abonenta-Konsumenta do zapłaty zaległej należności,
  - 2) niebędący Konsumentem, opóźnia się z zapłatą części lub całości opłat wobec Dostawcy usług przez okres przekraczający 15 dni od daty wymagalności,
  - 3) użytkuje Sprzęt niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką, w szczególności naraża go na zniszczenie lub udostępnia osobom trzecim bez zgody Dostawcy usług,
  - 4) wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci,
  - 5) korzysta z Usług w sposób sprzeczny z Umową Abonencką i Regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub dobrymi obyczajami,
  - 6) uniemożliwia Przedstawicielowi Dostawcy usług wymianę Sprzętu w uzgodnionym z Dostawcą usług terminie bądź uniemożliwia dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki lub Awarii.
2. W przypadku stwierdzenia naruszeń, o których mowa w ust. 1 Dostawca usług wzywa Abonenta do ich niezwłocznego zaprzestania pod rygorem zawieszenia świadczenia Usług.
3. Dostawca może dokonać zawieszenia świadczenia Usług bez wezwania, o którym mowa w ust. 2 jeżeli:
  - 1) zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia wystąpienia szkód wywołane naruszeniami Abonenta,
  - 2) właściwe organy państwa na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa zażądają takiego działania od Dostawcy usług.
4. Dostawca zaprzestaje świadczenia Usług z dniem zawieszenia. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia.
5. W przypadkach określonych w ust. 1 pkt 1-2, Dostawca usług może podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji należności.

## Rozdział X. Płatności i Cennik.

### § 21.

1. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc.
2. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa Cennik. Opłaty w Cenniku są pobierane za Usługi określone w Umowie Abonenckiej i zrealizowane z Zakończenia Sieci Abonenta.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego Okresu rozliczeniowego, za każdy dzień świadczenia Usługi Abonent ponosi opłatę w wysokości 1/30 Opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.
4. Niniejszym Abonent upoważnia Dostawcę usług do wystawiania Rachunków w formie faktury VAT bez podpisu Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest dokonywać płatności Opłaty abonamentowej z góry, w wysokości ustalonej przez Strony w Umowie Abonenckiej, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi rozliczeniowemu.
6. Płatność odbywa się na podstawie Rachunku, na numer konta bankowego Dostawcy usług oraz w terminie w nim wskazanym. Abonent ma obowiązek terminowego uiszczania opłat. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania płatności na rachunku bankowym Dostawcy usług.
7. W razie opóźnienia się przez Abonenta z płatnościami, Dostawcy usług przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych.

8. Za uprzednią zgodą Abonenta, w razie opóźnienia z płatnościami Dostawca usług może przesłać wiadomość z informacją o zaległości oraz terminie płatności na adres e-mail wskazany przez Abonenta. Informacja o płatnościach zamieszczania jest również w Panelu Klienta.
9. Dostawca usług wystawia Rachunki w formie papierowej i przesyła je Abonentowi drogą pocztową. Za uprzednią zgodą Abonenta, Rachunki mogą być wystawiane w formie elektronicznej w postaci pliku PDF i przesyłane Abonentowi drogą elektroniczną na podany przez Abonenta adres poczty elektronicznej e-mail.
10. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.
11. Dostawca usług doręcza Abonentowi na piśmie każdą proponowaną zmianę Cennika oraz podaje ją do publicznej wiadomości z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie. W przypadku, kiedy konieczność zmian wynikać będzie z publikacji aktu prawnego lub decyzji Prezesa UKE, okres ten może być krótszy. W przypadku braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę Abonencką do dnia wejścia zmian w życie.
12. W przypadku, gdy proponowana zmiana Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli 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. W przypadku braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę Abonencką do dnia wejścia zmian w życie.
13. Za uprzednią zgodą Abonenta, Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej e-mail lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość (zamieszczenie w Panelu Klienta).
14. Brak pisemnego wypowiedzenia w przypadku braku akceptacji zmian Cennika oznacza ich akceptację.
15. W przypadku, gdy Abonent korzysta z prawa wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji podwyższenia cen Usług, nie Dostawcy usług nie przysługują zwrot ulgi określonej w Umowie Abonenckiej, chyba, że konieczność zmian nastąpiła wskutek zmiany przepisów prawa.

## Rozdział XI. Odpowiedzialność.

### § 22.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy Abonenckiej w granicach określonych przepisami prawa, w szczególności gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonych Usług wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile inaczej nie przewidziano w Umowie Abonenckiej lub PT.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy Abonenckiej, w przypadku gdy Abonent nie wykonuje zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika, a także z regulaminów ofert promocyjnych, jeżeli mają zastosowanie, w zakresie w jakim niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie zobowiązań Abonenta miało wpływ na niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy Abonenckiej przez Dostawcę usług.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za wady Urządzeń końcowych będących własnością Abonenta. Dostawca usług nie dokonuje napraw lub konfiguracji Urządzeń końcowych stanowiących własność Abonenta.
4. W przypadku Awarii, przerw w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem Sieci, pracami konserwacyjnymi służb technicznych Dostawcy usług, Abonent może żądać za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii zapłaty odszkodowania w postaci kary umownej w wysokości 1/30 średniej wartości z trzech ostatnich Rachunków. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli ostatni czas przerwy w Okresie rozliczeniowym był krótszy niż 36 godzin.
5. Jeżeli z winy Dostawcy usług termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony w Umowie Abonenckiej został przekroczony, Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Dostawcy usług odszkodowanie w postaci kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenie nie zostało rozpoczęte w terminie.
6. Do okresu za który przysługuje Abonentowi odszkodowanie nie wlicza się okresu, w którym usunięcia Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
7. Wypłata kary umownej, o której mowa w ust. 4 – 5, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 23 niniejszego Regulaminu.

## Rozdział XII. Reklamacje.

### § 23.

1. W przypadku:
  - 1) niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ EKO-NET SP. Z O.O.

- terminu zawarcia Umowy,
- 2) niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
  - 4) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług,
- Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Dostawcy usług, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Abonent może złożyć reklamację w każdej jednostce obsługującej Abonentów (BOK) lub przelać ją na adres Dostawcy usług.
  3. Reklamacja powinna zawierać:
    - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
    - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
    - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
    - 4) Numer Abonenta lub adres miejsca Zakończenia sieci;
    - 5) datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług,
    - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
    - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
    - 8) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  4. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Przedstawiciel Dostawcy usług przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia we wskazanym zakresie. Abonent powinien uzupełnić reklamację w terminie 7 dni, pod rygorem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Dostawcy usług niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.
  6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość (w tym drogą elektroniczną), Dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
  7. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, Umowie Abonenckiej lub odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej e-mail albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
  8. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej e-mail albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
  9. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
  10. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 9, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  11. Dostawca usług rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
  12. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
  13. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w formie ustnej (telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w jednostce BOK),

niezwłocznie przekazuje ponownie tą odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

14. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłając poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
15. Dostawca usług nie jest zobowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
16. Pisemna odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - 5) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 PT,
  - 7) podpis Przedstawiciela Dostawcy usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
17. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
18. Abonent uprawniony jest do złożenia odwołania od odpowiedzi na reklamację.
19. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a także w przypadku Abonenta będącego Konsumentem w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 109 i 110 PT.

## Rozdział XIII. Bezpieczeństwo. Tajemnica telekomunikacyjna. § 24.

1. Dostawca usług prowadzi procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza polegające na zarządzaniu transmisją danych, urządzeniami i infrastrukturą służącą do świadczenia Usług.
2. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonych Usług lub Awaria łącza.
3. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, Dostawca usług podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym może wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług oraz przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
4. W przypadku podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z tych środków, chyba że Prezes UKE uzna w drodze decyzji, że stosowane środki są nieproporcjonalne lub nieuzasadnione.
5. Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług z zastrzeżeniem działań, o których mowa w ust. 3 lub Awarii.
6. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie określonym w przepisach PT.
7. Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o:
  - 1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez abonentów z usług telekomunikacyjnych,
  - 2) rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym,
  - 3) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

## § 25.

1. Dostawca usług, w zakresie określonym przez przepisy PT, zapewnia tajemnicę komunikowania się (tajemnica telekomunikacyjna), która obejmuje:

- 1) dane dotyczące Abonenta,
  - 2) treść indywidualnych komunikatów,
  - 3) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w Sieciach lub naliczania opłat za Usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego Abonenta,
  - 4) dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia Rachunku;
  - 5) dane o próbach uzyskania połączenia między Zakończeniami Sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między Urządzeniami Końcowymi lub Zakończeniami Sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez Abonenta lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
2. Zapoznanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną przez Dostawcę usług możliwe jest w zakresie określonym w przepisach PT.
  3. Dostawca usług jest uprawniony do przetwarzania danych transmisyjnych, o których mowa w ust. 1 pkt. 3, niezbędnych dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, przez okres obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

## Rozdział XIV. Dane osobowe. § 26.

1. Dostawca usług jest administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. z 2014 r. poz. 1182).
2. Dostawca usług przetwarza dane osobowe Abonenta będącego osobą fizyczną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą podane w Umowie w celu niezbędnym do jej wykonania i świadczenia Usługi. Obowiązek podania danych przez Abonenta oraz prawo ich przetwarzania przez Dostawcę usług wynika z obowiązków określonych w PT. W przypadkach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa oraz w przypadku wyrażenia odrębnej zgody przez Abonenta, Dostawca usług przetwarza dane osobowe Abonenta w celach marketingowych, celach dostarczenia Rachunku w postaci wydruku elektronicznego (e-Faktury) oraz określonych w przepisach art. 60a i 61 PT.
3. Abonent posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich poprawiania. Abonent może w każdym czasie wycofać zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych w przypadkach, w których przetwarzanie wymaga udzielenia takiej zgody.
4. Dostawca usług przetwarza dane Abonentów w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

## Rozdział XV. Postanowienia końcowe § 27.

1. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Dostawcy usług o każdorazowej zmianie swojego statusu prawnego, zmianie danych zawartych w Umowie Abonenckiej oraz o utracie tytułu prawnego do Lokalu.
2. Abonent nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy usług przenieść wierzycielności wynikających z Umowy Abonenckiej na osobę trzecią.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego i PT.
4. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu lub rozpatrzony przez stały polubowny sąd konsumentki przy Prezesa UKE, który rozpatruje spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej (np. zawyżona faktura, wyłączenie telefonu).
5. Postępowanie przed sądem polubownym wszczynane jest na wniosek Strony, której dotyczy spór: Konsumenta albo Dostawcy usług. Wniosek do sądu polubownego o rozpatrzenie sporu można złożyć po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
6. Szczegółowe informacje w sprawie rozstrzygnięcia sporów konsumenckich przed sądem polubownym Konsument może uzyskać na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01-01-2015 r.