REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ FISCOM

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Witolda Tumalewicza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą TUMALEWICZ WITOLD FISCOM, ul. Na Skarpie 25, 46-100 Namysłów, NIP: 7521039971, REGON: 531125390, wpisanego do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr: 8824, dalej zwany **Regulaminem**, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę Usług.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

Abonament – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Regulaminach Promocji oraz z udostępnionego Sprzętu;

Abonent - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług;

Aktywacja– czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia określonych w Umowie, za której usunięcie Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Kodeksem cywilnym i Prawem komunikacji elektronicznej.

Cennik - wykaz Usług i innych świadczeń oferowanych przez Dostawcę Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat za te usługi i świadczenia oraz zasadami ich naliczania;

Dostawca Usług Witold Tumalewicz, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą TUMALEWICZ WITOLD FISCOM, ul. Na Skarpie 25, 46-100 Namysłów NIP: 7521039971, REGON: 531125390, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr: 8824.

Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Instrukcja obsługi – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

Konsument - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Dostawcą usług Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;

Lokal - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystać z usług Dostawcy

Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec

Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

Pakiet - określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy

Usług;

Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

Serwis internetowy – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem fiscom.pl.

Sieć – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej, wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług.

Sprzęt - urządzenie techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub jeżeli Dostawca usług wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług;

Urządzenie Końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci; **Usługi** – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności usługi internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

Zakończenie Sieci - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

§ 3

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin Promocji").
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział II. Zawarcie Umowy i świadczenie Usług

§ 4

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia w postaci elektronicznej (na adres mail lub w przypadku wprowadzenia takowego rozwiązania przez Dostawcę Usług - również za pomocą formularza dostępnego w Serwisie internetowym).
2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego: - w lokalu Dostawcy Usług;

- poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług;
- na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.

§ 5

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług – („Formularz"). Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto w przypadku wprowadzenia takowej możliwości zawarcie Umowy w formie elektronicznej następuje po prawidłowym wypełnieniu Formularza.
2. W przypadku, gdy oświadczenie woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca Usług utrwala i dostarcza Abonentowi treść Umowy wraz z załącznikami oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się Umową na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
3. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
4. Zamawiający będący Konsument ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług.

§ 6

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu lub złożyć w formie pisemnej stosowne oświadczenie o przysługiwaniu mu takowego tytułu.
3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela Lokalu, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację tego Sprzętu.
4. Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków z niniejszego paragrafu.

§ 7

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia, określonych w przepisach prawa.
2. Dostawca Usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy,
b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3. Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.

Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych

§ 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na umieszczenie odpowiedniej instalacji w obrębie Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany

ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.

4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.
6. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
7. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 9

Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do zamontowania w Lokalu jednego Zakończenia Sieci dla Usług określonych w Umowie. Wykonanie kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§ 10

1. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
3. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
4. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
5. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

§ 11

1. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.
3. Zalecane sposoby zabezpieczenia urządzeń końcowych przez Abonenta
4. Abonent, korzystając z usług świadczonych przez Dostawcę Usług, powinien podejmować działania mające na celu zabezpieczenie swoich urządzeń końcowych (takich jak komputer, smartfon, tablet, router lub inne urządzenia podłączone do sieci), aby zminimalizować ryzyko utraty danych, nieuprawnionego dostępu lub innych zagrożeń w sieci telekomunikacyjnej.

4.1 Dostawca Usług rekomenduje w szczególności stosowanie następujących środków ochrony:

I. regularne instalowanie aktualizacji systemu operacyjnego, przeglądarek internetowych, aplikacji oraz oprogramowania urządzeń sieciowych (w tym routerów),

II. stosowanie programów antywirusowych, zapór sieciowych (firewall) oraz innego oprogramowania ochronnego,

III. używanie silnych i unikalnych haseł dostępu do usług, w tym zmiana domyślnych haseł fabrycznych w urządzeniach końcowych,

IV. stosowanie szyfrowania sieci Wi-Fi (co najmniej WPA2, zalecane WPA3) oraz ograniczanie dostępu do sieci wyłącznie dla osób uprawnionych,

V. wyłączanie nieużywanych usług i funkcji urządzeń (np. zdalnego dostępu, UPnP),

VI. korzystanie wyłącznie ze stron i usług posiadających odpowiednie zabezpieczenia (np. protokół HTTPS),

VII. zachowanie ostrożności przy otwieraniu wiadomości e-mail i załączników od nieznanych nadawców,

VIII. wykonywanie kopii zapasowych istotnych danych,

IX. w miarę możliwości stosowanie dodatkowych mechanizmów uwierzytelniania, w szczególności uwierzytelniania dwuskładnikowego (2FA),

X. w przypadku korzystania z usług przez osoby małoletnie – zastosowanie narzędzi kontroli rodzicielskiej lub innych mechanizmów ograniczających dostęp do treści niepożądanych

4.2 Dostawca Usług rekomenduje, aby Abonent niezwłocznie zgłaszał do Dostawcy Usług wszelkie zauważone incydenty związane z bezpieczeństwem korzystania z usług (np. próby phishingu, spam, nieuprawnione logowania), korzystając z danych kontaktowych wskazanych w niniejszym Regulaminie.

Rozdział IV. Opłaty

§ 12

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku lub Regulaminie i Cenniku Promocji.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
3. W przypadku zawierania nowej Umowy, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

4. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi.

§ 13

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin i Cennik Promocji.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik Usług, zawierający m. in. koszty usług serwisowych znajduje się w Serwisie internetowym Dostawcy Usług.

§ 14

1. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta za zgodą Dostawcy usług.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

§ 15

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług.
3. Wszystkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem, a także Regulaminem i Cennikiem Promocji opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać z góry w terminie do 20 dnia każdego miesiąca.
4. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług w Umowie lub na Rachunku. Uiszczając opłatę na rachunek bankowy Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu imię i nazwisko.
5. Rachunki i faktury za świadczone Usługi są przekazywane Abonentowi zgodnie z wybranym przez niego sposobem ich otrzymywania:

a) w postaci elektronicznej, poprzez udostępnienie na indywidualnym koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (eBOK), dostępnym pod adresem https://ebok.fiscom.pl, umożliwiającym przeglądanie, pobieranie i zapisywanie dokumentów, pod warunkiem zaakceptowania przez Abonenta takiego sposobu ich otrzymywania;
b) w postaci papierowej, listem zwykłym na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny albo poprzez osobisty odbiór w Biurze Obsługi Klienta, jeżeli taki sposób przekazywania dokumentów został uzgodniony z Abonentem.

Abonent może zmienić sposób otrzymywania rachunków i faktur. Zasady przyznawania i utraty rabatu za fakturę elektroniczną w eBOK określa Regulamin Promocji, jeżeli Abonent korzysta z promocji przewidującej taki rabat.

Rozdział V. Zakres i rodzaj świadczonych Usług

§ 16

1. Dostawca Usług oferuje:

a) Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej;
b) Usługi telewizji światłowodowej (przy czym usługa ta może być świadczona przy współpracy z podmiotami trzecimi);
c) Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami;

2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnał usług telekomunikacyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
3. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie, objętym zakresem swojej działalności. Zakres tych Usług określa Umowa.
4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

Rozdział Va. Usługa internetowa

§ 17

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta.

§ 18

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Regulaminu. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;

c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Spam);
g) korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

§ 19

W przypadku naruszenia przez Abonenta zapisów § 18 Regulaminu, Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie zakreślonym przez Dostawcę Usług nie zastosował się do treści wezwania Dostawca Usług może zawiesić Usługę do czasu zastosowania się przez Abonenta do treści wezwania, a w uzasadnionych przypadkach wypowiedzieć umowę.

§ 20

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych, w szczególności za szkody spowodowane nieprzestrzeganiem zasad wynikających z Umowy oraz Regulaminu.
2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych w ust. 1, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego i jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy Usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§ 21

Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług;
2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
3) szkody, poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, braku transmisji, nieprawidłowej bądź powolnej transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych, spowodowane wadliwym funkcjonowaniem komputera bądź innych urządzeń sieciowych i peryferyjnych będących własnością Abonenta;
4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca Usług;
5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
6) jakiekolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci
7) Internet.

8) **Rozdział Vb. Usługa telewizyjna**

§ 22

1. Dostawca usług świadczy Usługę telewizyjną poprzez udostępnianie programów telewizyjnych. Programy oferowane są w Pakietach, których skład szczegółowo określa Umowa oraz Cennik lub odrębne warunki świadczenia usług.
2. Dostawca usług udostępnia Abonentowi do używania Sprzęt: STB (set top box). Sprzęt stanowi własność Dostawcy Usług i podlega zwrotowi na zasadach wyrażonych w § 26 Regulaminu.
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów. Rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie, dystrybucja oraz publiczne odtwarzanie programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w ramach Usług lub wykorzystywanie programów w innych celach niż osobisty użytek albo w celach zarobkowych, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ich ramach są zabronione.
4. Dostawca Usług informuje o następujących funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony: VOD (video on demand) EPG, techniczne środki ochrony realizowane są poprzez system kodowania dekodera (STB).
5. Dostawca Usług informuje, że korzystanie z cyfrowej usługi telewizyjnej wymaga urządzeń i oprogramowania zgodnych z wymaganiami technicznymi danej usługi. Odbiór programów telewizyjnych może odbywać się za pośrednictwem dekodera (STB), aplikacji lub innego kompatybilnego urządzenia, zgodnie z warunkami technicznymi określonymi dla wybranego pakietu telewizyjnego.
6. W przypadku, gdy usługa telewizyjna świadczona jest przez więcej niż jednego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, we wszelkich sprawach związanych z realizacją Umowy, w szczególności w sprawie płatności, reklamacji, zgłoszenia usterki, itp. kontaktować należy się z FISCOM Tumalewicz Witold, którego pełne dane kontaktowe dostępne są w Serwisie. W przypadku określonym zdaniu pierwszym wszelkie dokumenty rozliczeniowe wystawiane są przez podmiot wskazany powyżej, a płatności następują na jego rachunek bankowy wskazany na fakturze.
7. W okresach promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
8. Korzystanie z usługi telewizyjnej odpłatnie lub nieodpłatnie przez inne osoby, w tym klientów Abonenta, jak również w lokalach, do których dostęp ma większy, ograniczony lub nieograniczony, krąg osób, możliwe jest wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Dostawcy.

9. Abonent uprawniony jest do kopiowania programów telewizyjnych w całości lub części wyłącznie dla użytku własnego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Kopiowanie w innych celach jest zabronione.
10. W przypadku cyfrowej usługi telewizyjnej po zawarciu Umowy, Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi zakup dodatkowych pakietów programów telewizyjnych lub dodatkowych usług, takich jak wideo na żądanie (VOD), dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, przy użyciu przyznanego mu osobistego numeru identyfikacyjnego PIN za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego.
11. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 3-krotnego niepoprawnego wpisania numeru PIN, numer ten może zostać zablokowany.
12. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
13. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
14. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
15. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN za pośrednictwem dekodera telewizyjnego, telefonicznie pod numerem 602589357, osobiście w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem ul. Na Skarpie 25, 46-100 Namysłów.

Rozdział VI. Procedury wewnętrzne, jakość i bezpieczeństwo Sieci

§ 23

1. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.
2. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.
3. Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
4. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.
5. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.
6. Dostawca usług, za wyjątkami wynikającymi z Regulaminu (§ 22 ust. 3, § 23 ust. 7, § 25, § 28 ust. 4) nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta, a także z ograniczeń wprowadzonych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. Dostawca Usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łączę internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych. Dotyczy to w szczególności usługi telewizyjnej, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.

§24

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:

a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:

a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 25

1. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. Nadto Dostawca Usług zapewnia funkcjonowanie Usług z zachowaniem wskaźników jakości, określonych przepisami prawa.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:

a) Minimalna: 50% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
b) Zwykle dostępna: 80% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
c) Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej, chyba że inaczej określono w ofercie, regulaminie promocji, bądź cenniku promocji.

3. Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.
4. Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 75% doby.
5. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.
6. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie fiscom.pl.
7. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Dostawcy Usług, a także w Serwisie internetowym.

Rozdział VII. Zwrot Sprzętu, Cesja

§ 26

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu jest następny dzień roboczy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu.
3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregokolwiek elementu Sprzętu lub w przypadku uszkodzenia lub zużycia Sprzętu w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody.

§ 27

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział VIII. Odpowiedzialność Dostawcy Usług i zakres obsługi serwisowej

§ 28

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Abonenta wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej oraz w Kodeksie cywilnym.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 24 godziny robocze od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za godziny robocze uważa się godziny w dniach od poniedziałku do piątku od godz. 08:00 do godz. 20:00 o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą Usług innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie naprawy.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu z służbami serwisowymi Dostawcy Usług telefonicznie, mailowo oraz pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie lub w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:

a. niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
b. niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

5. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale IX przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej

Dostawcy Usług za pomocą jednego ze sposobów kontaktu, wskazanego w ust. 3 chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.

6. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
7. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Konsumenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

§ 29

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:

a) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,
b) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
c) usuwanie awarii Sieci.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:

a) na nr telefoniczny Dostawcy Usług 602589357,
b) e-mailem na adres: biuro@fiscom.pl

3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe są podane w Serwisie internetowym.
4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od 08:00 do 20:00. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą udostępnionego przez Dostawcę Usług do korzystania Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do siedziby Dostawcy usług oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę Usług.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:

- kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
- opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

8. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
9. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

Rozdział IX. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 30

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

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

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

a. w formie pisemnej –w siedzibie Dostawcy usług lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) albo przesyłką kurierską,
b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy usług,
c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej biuro@fiscom.pl.

5. Reklamacja powinna zawierać:

a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,

e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
12. Dostawca Usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany przez reklamującego w reklamacji. Jeżeli reklamujący nie określi sposobu przekazania odpowiedzi, Dostawca Usług przekazuje ją w sposób określony w Umowie, wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania Umowy albo w sposób, w jaki reklamacja została złożona, z zachowaniem wymagań wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

§31

1. Dostawca Usług rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi w tym terminie reklamację uważa się za uwzględnioną, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
- numer telefonu,
- adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
b) datę złożenia reklamacji;
c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
- terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
- informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:
- terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
- informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.
3. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 3 powyżej jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
5. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
6. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

§32

1. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent będący konsumentem może skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Prezesa UKE), zgodnie z art. 383–385 ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej. Postępowanie jest bezpłatne.

2. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona przez Dostawcę Usług lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji. Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej: www.uke.gov.pl.

3. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń przed właściwym sądem, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w Prawie komunikacji elektronicznej oraz Kodeksie cywilnym. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie ograniczają innych uprawnień przysługujących Abonentowi na podstawie przepisów prawa.

Rozdział X. Ochrona danych osobowych i tajemnica komunikacji elektronicznej

§ 33

1. Administratorem danych osobowych Abonentów jest Dostawca Usług, którego dane identyfikacyjne i kontaktowe zostały wskazane w § 1 niniejszego Regulaminu oraz w Umowie.
2. Dostawca Usług przetwarza dane osobowe Abonentów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej.
3. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy, świadczenia Usług, prowadzenia rozliczeń, obsługi reklamacji, realizacji obowiązków prawnych oraz ochrony prawnie uzasadnionych interesów Dostawcy Usług, zgodnie z właściwymi podstawami prawnymi.
4. Szczegółowe informacje dotyczące celów i podstaw przetwarzania danych osobowych, odbiorców danych, okresów ich przechowywania oraz praw przysługujących Abonentom zawiera odrębna klauzula informacyjna RODO przekazywana Abonentowi przed zawarciem Umowy.
5. Przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych oraz wykorzystywanie w tym celu określonych kanałów komunikacji odbywa się z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, w szczególności zasad dotyczących dobrowolnych zgód Abonenta. Brak zgody marketingowej nie wpływa na możliwość zawarcia Umowy ani na warunki korzystania z Usług.
6. Jeżeli świadczenie wybranej Usługi wymaga współpracy z innymi podmiotami, dane osobowe Abonenta mogą być im udostępniane w niezbędnym zakresie, na właściwej podstawie prawnej. Szczegółowe informacje o odbiorcach danych zawiera klauzula informacyjna RODO.
7. Dostawca Usług stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych osobowych, stosownie do ryzyka związanego z ich przetwarzaniem.
8. Abonentowi przysługują prawa wynikające z RODO, w tym prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu, w przypadkach i na zasadach określonych przepisami prawa. Abonent może również wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§34

1. Dostawca Usług jest zobowiązany do zachowania tajemnicy komunikacji elektronicznej na zasadach określonych w ustawie z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej oraz innych obowiązujących przepisach prawa.
2. Tajemnica komunikacji elektronicznej obejmuje w szczególności dane dotyczące Abonenta, treść komunikatów elektronicznych, dane transmisyjne, dane o lokalizacji oraz dane o próbach uzyskania połączenia, w zakresie określonym przepisami prawa.
3. Dostawca Usług podejmuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony tajemnicy komunikacji elektronicznej oraz zabezpieczenia sieci, urządzeń i danych przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, utratą lub nieuprawnioną zmianą.
4. Informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej mogą być przetwarzane wyłącznie w zakresie i celach dozwolonych przez obowiązujące przepisy prawa, w szczególności gdy jest to niezbędne do świadczenia Usług, zapewnienia bezpieczeństwa sieci, prowadzenia rozliczeń lub realizacji obowiązków ustawowych.
5. Dostawca Usług może udostępniać informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej uprawnionym organom i podmiotom wyłącznie w przypadkach, zakresie i trybie przewidzianych przepisami prawa.

6. Dane transmisyjne oraz inne informacje objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej są przechowywane przez okresy wynikające z właściwych przepisów prawa lub przez okres niezbędny do realizacji prawnie dopuszczalnych celów ich przetwarzania, z uwzględnieniem ustawowych zasad ich usuwania lub anonimizacji.
7. W przypadku wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Dostawca Usług może podejmować niezbędne, uzasadnione i proporcjonalne działania techniczne, w zakresie dopuszczonym przez obowiązujące przepisy prawa.
8. Dostawca Usług informuje Abonentów o istotnych zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami oraz o zalecanych sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, w zakresie wymaganym przepisami prawa. Informacje mogą być przekazywane w szczególności za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy Usług, poczty elektronicznej lub innych odpowiednich środków komunikacji.
9. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonentów zawiera odrębna klauzula informacyjna RODO, przekazywana Abonentom zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

§ 35

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy.

2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Dostawcy Usług o utracie tytułu prawnego do Lokalu, w którym świadczone są Usługi, jeżeli okoliczność ta ma wpływ na możliwość dalszego wykonywania Umowy.

4. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Dostawcom Usług.

5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej, Kodeksu cywilnego oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umów, do których ma zastosowanie, i jest przekazywany Abonentowi przed zawarciem Umowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 16 października 2026 r. i ma zastosowanie do Umów zawieranych od tego dnia. Do Umów zawartych przed tą datą stosuje się dotychczasowe warunki, chyba że zostaną one skutecznie zmienione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.