

### Rozdział I Postanowienia ogólne

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy.
- 2) **Umowa** – „Umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnych”.
- 3) **Regulamin** – „Regulamin Operatora w zakresie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych”.
- 4) **Cennik** – „Ogólny Cennik Usług”.
- 5) **Operator** – firma Dar.Net Dariusz Lyczko zarejestrowana w Rybniku 44-274 ul. Daszyńskiego 5, z siedzibą w Radlinie 44-310 przy ul. Rogozina 51.
- 6) **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – biuro firmy Dar.Net Dariusz Lyczko znajdujące się w Radlinie przy ul. Rogozina 51.
- 7) **Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 8) **Lokal** – miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie.
- 9) **Usługa** – usługa dostępu do sieci Internet poprzez sieć Dar.NET, wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie.
- 10) **Usługa dodana** – usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 11) **Łącze** – część sieci Operatora łącząca Lokal z punktem dostępowym w sieci Operatora, umożliwiającym świadczenie Usługi.
- 12) **Opcja** – wariant usługi dostępu do sieci Internetu, charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi oraz zakresem udogodnień towarzyszących, określonym w Cenniku.
- 13) **Elektroniczny Panel Klienta** – część serwisu internetowego Operatora pod adresem <http://e-bok.darnet.eu>, w której Abonent ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą, w tym śledzenia swojego salda i płatności.
- 14) **ID** – identyfikator Usługi, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, przydzielony Abonentowi wraz z kodem PIN przy podpisywaniu Umowy.
- 15) **PIN** – poufny ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID zalogowanie do Elektronicznego Panelu Klienta oraz dokonywanie zdalnych operacji, związanych z Usługą.
- 16) **Zestaw instalacyjny** – komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi użyczony Abonentowi przez Operatora na czas trwania Umowy i będący własnością Operatora.
- 17) **Siła Wyższa** - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, nawałnice, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej.

### Rozdział II Zakres i warunki świadczenia Usługi

#### § 1

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.
2. Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy, są nieodpłatnie przekazywane Abonentowi wraz z Umową oraz na każde żądanie Abonenta.

#### § 2

1. Operator zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu instalacyjnego.
2. Zawierając umowę Operator użycza Abonentowi Zestaw instalacyjny, po którego zainstalowaniu możliwe staje się świadczenie Usługi.
3. Przekazanie Zestawu instalacyjnego, następuje na podstawie Umowy o abonament oraz Protokołu Zdawczo-Odbiorczego. Urządzenia te pozostają własnością Operatora i podlegają zwrotowi po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.
4. W ciągu 30 dni roboczych od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od umowy, Abonent zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia Operatorowi lub upoważnionemu przez niego przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach urządzeń (wyszczególnionych w Protokole Zdawczo-Odbiorczym), które zostały mu użyczone, a stanowią własność Operatora. W chwili dokonywania demontażu urządzeń, powinny one znajdować się w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Abonenta, Operator ma prawo do odszkodowania od Abonenta w wysokości poniesionej szkody.
5. W razie podłączenia się Abonenta do sieci we własnym zakresie lub za pomocą posiadanych przez niego własnych urządzeń sieciowych Operator nie ponosi odpowiedzialności za sprawność tych urządzeń oraz ich współdziałanie z urządzeniami stosowanymi przez Operatora.

#### § 3

1. Klient jest obowiązany udostępnić Operatorowi Lokal na czas instalacji łącza, we wspólnie uzgodnionym terminie.
2. Usługa jest dostępna w Lokalu, w którym istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia. Informacja o istnieniu możliwości technicznych, koniecznych do świadczenia Usługi, ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja w tym zakresie możliwa jest jedynie w momencie sprawdzenia warunków technicznych przez pracowników Operatora.
3. Na danym Łączu usługi są świadczone tylko jednemu podmiotowi..

#### § 4

W ramach korzystania z Usługi, Abonent zobowiązany jest:

- 1) niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach lub przerwach w świadczeniu Usługi oraz o niewłaściwej jakości Usługi, utracie PIN lub uzyskaniu PIN przez nieuprawnioną osobę trzecią,
- 2) do ochrony oraz nieudostępniania swojego PIN osobom trzecim,
- 3) nie dokonywać prób wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody,
- 4) nie umożliwiać korzystania z Usługi osobom trzecim poza Lokalem, bez pisemnej zgody operatora.
- 5) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet, a w szczególności :
  - a) nie rozpowszechniać programów tworzących wirusy komputerowe,
  - b) nie rozpowszechniać programów „koni trojańskich”,
  - c) nie rozpowszechniać wiadomości które mają charakter przejęcia kontroli nad innymi komputerami,
  - d) nie wysyłać niechcianej poczty email tzw. SPAMU,
- 6) nie podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową Operatora lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów Operatora, służących udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, oraz urządzeń i łączy Operatora, przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość,
- 7) przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności :
  - a) nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym przy wykorzystaniu Usługi,
  - b) przestrzegać przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Nr 24, poz. 83 z późniejszymi zmianami);
  - c) nie umieszczać i nie rozpowszechniać treści nawołujących do nienawiści religijnej, rasowej, etnicznej itp., materiałów pornograficznych lub propagujących przemoc, materiałów dotyczących działań powodujących lub umożliwiających nielegalne wejście w posiadanie danych lub zniszczenie danych.
8. nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji udostępnionych mu przez Operatora urządzeń (Zestawu instalacyjnego).

#### § 5

1. Operator ma prawo do ograniczenia (zmniejszenia prędkości transmisji danych w kierunku do komputera i od komputera Abonenta do 32 kbps) lub zawieszenia świadczenia Usługi oraz wyświetlania stosownego komunikatu w przeglądarce internetowej, jeżeli Abonent narusza postanowienia Rozdział II § 4 pkt 2) – 8). Operator ma prawo ograniczenia świadczenia usługi i wyświetlania stosownego komunikatu jeśli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za Usługę, przez okres dłuższy niż 7 dni od upływu terminu płatności. Powyższe uprawnienia nie naruszają prawa Operatora do rozwiązania Umowy na podstawie Rozdział III § 5 ust. 6 i 8.

2. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi trwa do czasu usunięcia przyczyny będącej ich podstawą.
3. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi, Operator pobiera opłaty abonamentowe określone w Rozdział V § 1.
5. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi Operator nie pobiera opłat określonych w Rozdział V § 1.
6. Wznowienie świadczenia Usługi przez Operatora, po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w ust. 1, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.
7. Operator zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe – time out), wymagającego ponownej Autoryzacji.
8. Operator świadczy usługi nieprzerwanie, z wyjątkiem przerw technicznych niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci Operatora. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi, tj. Konserwacja, naprawami oraz testowaniem sprzętu informatycznego i telekomunikacyjnego.

### **Rozdział III**

#### **Umowa o świadczenie Usługi**

##### **§ 1**

1. Umowa może być zawarta z Klientem, posiadającym tytuł prawny do Lokalu, tj. prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowę o dożywocie, dzierżawę, najem, użyczenie.
2. Podpisując Umowę Klient oświadcza że posiada tytuł prawny do Lokalu. Jeśli Klient posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż wymieniony powyżej instalacja Łączy w Lokalu wymaga posiadania przez Klienta pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej. Klient oświadcza że w/w zgodę posiada.
3. Utrata tytułu prawnego do Lokalu uprawnia Operatora do rozwiązania Umowy z winy Abonenta.
4. Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem Operatora, bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, poprzez pisemne oświadczenie złożone w BOK lub wysłane do Operatora w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 5, Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę, za wyjątkiem opłaty za materiały zużyte i nie dające się odzyskać, przez Operatora podczas instalacji Łączy.

##### **§ 2**

1. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. Klient może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście bądź przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Pełnomocnictwo do reprezentowania Klienta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy winno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

##### **§ 3**

Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy:

- 1) w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, dokonanej na podstawie danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej,
- 2) gdy nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
- 3) w innych uzasadnionych przypadkach.

##### **§ 4**

Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) udostępnienia przez Klienta danych przewidzianych w art. 161 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171 poz. 1800),
- 2) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora,
- 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej.

##### **§ 5**

1. W przypadku gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony, może być ona rozwiązana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy, musi zostać złożone w formie pisemnej (w BOK Operatora, listownie lub za pomocą poczty e-mai). Wypowiedzenie złożone przez Operatora musi być przesłane do Abonenta listem poleconym. W przypadku nie poinformowania przez Abonenta o zmianie adresu dokonanej w trakcie obowiązywania Umowy, doręczenia dokonane na adres podany w Umowie uważa się za skuteczne.
2. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
  - 1) z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni; w takim przypadku rozwiązanie Umowy przez Abonenta może nastąpić do ostatniego dnia pełnego okresu rozliczeniowego, następującego po zakończeniu okresu, w którym usługa nie działała,
  - 2) Operator świadczy Usługę w sposób niezgodny z Umową.
  3. Abonent ma prawo rozwiązać Umowę w przypadku braku akceptacji zmiany Umowy, Regulaminu lub Cennika dokonanej przez Operatora.
  4. Operator przesyła pisemnie (listownie, za pomocą poczty elektronicznej lub za pośrednictwem e-BOK jeśli Abonent zgłosił takie żądanie ) Abonentowi zmiany Umowy, Regulaminu lub Cennika oraz informuje o prawie rozwiązania Umowy oraz skutkach rozwiązania Umowy najpóźniej na miesiąc przed ich wejściem w życie. Powyższe uprawnienia abonenta do przedterminowego wypowiedzenia umowy nie mają zastosowania do sytuacji w której zmiana podyktowana jest zmianami w prawie.
  5. Oświadczenie abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy w przypadku, o którym mowa w ust. 3, powinno być złożone w formie pisemnej (osobiście w BOK Operatora, listownie lub za pomocą poczty e-mai), najpóźniej ostatniego dnia przed wejściem w życie zmian Umowy, Regulaminu lub Cennika.
  6. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub Cennika, a w szczególności:
    - 1) opóźnienia w regulowaniu opłat za Usługę przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy, od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
    - 2) naruszenia postanowień Rozdział II § 4 pkt 2) – 8) ,
    - 3) korzystania z PIN i IP których Abonent nie uzyskał od Operatora, i które nie należą do Abonenta,
    - 4) odmawiania Operatorowi dostępu do urządzeń będących jego własnością.
  7. Przed rozwiązaniem Umowy, w związku z opóźnieniem w regulowaniu opłat za Usługę lub naruszeniem przez Abonenta przepisów prawa, Regulaminu lub Umowy, w związku z korzystaniem z Usługi, Operator wzywa Abonenta do zaniechania naruszeń.
  8. Operator może rozwiązać Umowę:
    - 1) z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego – w przypadku zaprzestania świadczenia Usługi lub
    - 2) ze skutkiem natychmiastowym – w przypadku braku możliwości jej świadczenia, ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
  9. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony, z przyczyn wskazanych w ust. 8, stosuje się odpowiednio Rozdział IV § 1
  10. Umowa wygasa wskutek :
    - a) śmierci Abonenta. Operator zaprzestaje świadczenia Usługi od dnia otrzymania aktu zgonu Abonenta.
    - b) Utraty przez Abonenta zdolności do czynności prawnych, ogłoszenia upadłości lub postawienia w stan likwidacji,
    - c) Wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji, chyba że na mocy przepisów szczególnych osoba trzecia wstępuje we wszystkie prawa i obowiązki Abonenta,

##### **§ 6**

Abonent ma prawo do czasowego zawieszenia Usługi na okres maksymalnie 3 miesięcy rocznie.

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora na piśmie o zamiarze zawieszenia usługi na 30 dni przed planowanym terminem zawieszenia wraz z określeniem daty ponownej aktywacji Usługi. Ponowna aktywacja następuje zgodnie z określoną datą, lub w razie nie podania daty aktywacji po okresie trzech miesięcy od dnia zawieszenia Usługi.
2. W okresie zawieszenia Usługi Abonent zwolniony jest z opłat abonamentowych.
3. Po okresie zawieszenia Abonent ponosi koszt aktywacji określony w Cenniku.
4. Okres zawieszenia usługi przedłuża okres obowiązywania umowy terminowej.
5. Zawieszenie usługi nie jest możliwe w ostatnim okresie rozliczeniowym obowiązywania umowy tj. okres wypowiedzenia Umowy nie może pokrywać się z okresem jej zawieszenia.

##### **§ 7**

Operator będzie zbierać, przetwarzać i przechowywać dane osobowe z uwzględnieniem wymogów ustawy o ochronie danych osobowych.

## **Rozdział IV** Odpowiedzialność Operatora

### § 1

1. Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, Abonentowi przysługuje prawo natychmiastowego odstąpienia od umowy.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, (jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora), Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, za Usługę.
3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin lub przerwy były spowodowane działaniem Siły Wyższej.
4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, za Usługę.
5. W przypadku powstania szkody, przewyższającej wysokość zastrzeżonej w ust. 2 lub 3 kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
6. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej, za daną płatną okresowo Usługę dodaną, na zasadach określonych w ust. 1-4.
7. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi, powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy. Nie zgłoszenie usterek powoduje brak możliwości ubiegania się Abonenta o zwrot opłaty Abonamentowej.

### § 2

1. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów, w związku ze świadczoną Usługą, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
3. Operator zapewnia należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych, przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:
  - 1) przeglądy stanu technicznego pracy łączy oraz sprawdzanie parametrów łączy, eliminowanie usterek,
  - 2) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi, po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy Łącza,
  - 3) możliwość telefonicznej obsługi w godzinach pracy za pośrednictwem BOK a w tym:
    - a) uzyskiwanie informacji o Usłudze,
    - b) pomoc w wyborze Opcji odpowiadającej wymogom Klienta,
    - c) obsługę Abonenta na odległość, w zakresie składania zleceń i realizacji Usługi w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami Operatora z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej,
    - d) pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
    - e) złożenie reklamacji.
  - 4) Operator zapewnia Abonentowi nieodpłatną pomoc techniczną przy pierwszym skonfigurowaniu urządzenia aktywnego i sprawdzeniu funkcjonowania w nim odpowiedniej karty sieciowej. Wynikła z winy Abonenta konieczność ponownej konfiguracji, bądź wykonywanie na komputerze Abonenta innych prac związanych z obsługą techniczną sprzętu i oprogramowania komputerowego następują na zlecenie Abonenta i podlegają opłatom ustalonym na podstawie aktualnego cennika Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie jakichkolwiek plików, dokumentów lub danych w komputerze Abonenta, do którego mogło dojść w trakcie konfigurowania urządzenia aktywnego należącego do Abonenta i podłączonego do łącza sieciowego Operatora, a także za zabezpieczenie danych Abonenta przed integracją osób trzecich.
6. Opłaty z tytułu obsługi serwisowej Operatora określa Cennik.
7. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego Łącza w Lokalu, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

### § 3

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
  - 2) zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta, przed ingerencją osób trzecich,
  - 3) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta, w trakcie korzystania z Usługi,
  - 4) szkody poniesione przez Abonenta, w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem § 1 Rozdział IV),
  - 5) wadliwe działanie Usługi, w przypadku zainstalowania i użytkowania urządzeń nie użyczonych przez Operatora lub nie zakupionych u Operatora.
  - 6) następstwa udostępnienia osobom trzecim przez Abonenta PIN.
  - 7) uszkodzenia sprzętu i majątku będącego własnością Abonenta na skutek działania Siły Wyższej.
2. Operator nie zapewnia wsparcia technicznego w zakresie urządzeń nie użyczonych przez Operatora lub nie zakupionych u Operatora.

### § 4

Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet posługujących się Jego PIN oraz IP , jeżeli osoby trzecie weszły w posiadanie PIN lub IP z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

### § 5

Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników jego Łącza w sieci Internet, a w szczególności w przypadku udostępnienia Łącza poza lokal, nawet jeśli czynność udostępnienia nie była zamierzona i wynikała z braku zabezpieczeń urządzeń będących własnością Abonenta i podłączonych do Łącza..

### § 6

Operator zastrzega sobie prawo regulacji ruchu o określonych porach dnia łącznie z okresowym blokowaniem niektórych usług takich jak np. usługi „peer-to-peer”.

### § 7

Operator zastrzega sobie prawo rozsyłania Abonentom listów reklamowych lub innych treści komercyjnych na zlecenie osób trzecich.

## **Rozdział V**

### Opłaty

#### § 1

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z Cennikiem.
2. W ramach opłaty abonamentowej za Usługę Abonent otrzymuje:
  - 1) dostęp do sieci Internet, o określonej w Cenniku prędkości transmisji danych od i do swojego komputera,
  - 2) udogodnienia towarzyszące, określone w Cenniku.
3. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas za każdy dzień świadczenia Usługi w takim okresie rozliczeniowym Abonent zapłaci opłatę w wysokości 1/30 opłat abonamentowych, o których mowa w ust. 2 i 3.
4. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w Rozdział II § 4 pkt 4), Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokalem).
5. W przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, lub okresu, na jaki Umowa została przedłużona, zgodnie z postanowieniami Umowy, Operator ma prawo, z uwzględnieniem Rozdział III § 5 ust. 4, żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, z wyłączeniem przypadków określonych w Rozdział III § 5 ust. 2
6. Abonament miesięczny za Usługę płatny jest zgodnie z datą podaną na fakturach, oraz na indywidualne konto bankowe podane na fakturze i w Protokole Aktywacji. Usługa rozliczana jest w okresach rozliczeniowych miesięcznych. Faktury wystawiane są miesięcznie każdego 15-tego dnia miesiąca, Abonent może je przeglądać w formie elektronicznej w **Elektronicznym Panelu Klienta pod adresem <http://e-bok.darnet.eu>**.
7. W przypadku opóźnień w płatności, Operator zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych za zwłokę.
8. Faktura VAT wystawiana jest zgodnie z danymi Abonenta zawartymi w umowie.

9. Oryginały faktur VAT dla Abonentów będących Konsumentami możliwe są do odbioru w BOKu oraz poprzez e-BOK. Dla Abonentów nie będących Konsumentami faktury VAT wysyłane są miesięcznie.

## **Rozdział VI**

### **§ 1**

Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja dotyczy może terminu zawarcia umowy, terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz nieprawidłowego naliczania należności.

### **§ 2**

Reklamacje może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja rozpatrywana jest do 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego albo dłuższych badań lub obserwacji urzędzeń, w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia. W przypadku konieczności przeprowadzenia szczegółowych badań Operator do 14 dni od chwili przyjęcia reklamacji potwierdzi pisemnie jej przyjęcie, podając przy tym nazwę, adres oraz kontaktowy numer telefonu.

### **§ 3**

Reklamacje co do wysokości kwot należnych za świadczone Usługi, nie zwalniają Abonenta z obowiązku ich terminowego uregulowania na rzecz Operatora,

### **§ 4**

1. Reklamacje winny być zgłaszane do Operatora w jednej z form: pisemnie, faksem, pocztą elektroniczną lub osobiście, a w sytuacjach uzasadnionych, nie cierpiących zwłoki także telefonicznie.

2. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedzibę użytkownika,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci,
- datę złożenia wniosku o zawarcie umowy w przypadku rozpatrywania reklamacji dotyczącej terminu zawarcia umowy,
- datę zawarcia umowy i wyznaczony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług w przypadku niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku gdy poszkodowany żąda ich wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczeniu na poczet przyszłych płatności,
- podpis reklamującego – w przypadku reklamacji składanej pisemnie.

3. W przypadku gdy reklamacja zawiera braki, osoba przyjmująca daną reklamację zwraca się do Reklamującego o ich uzupełnienie, wyznaczając termin (do 7 dni) oraz zakres uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji może spowodować pozostawienie jej bez rozpatrzenia

### **§ 5**

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

### **§ 6**

1. Odpowiedź na reklamację następuje w formie pisemnej i zawiera :

- nazwę Operatora i jego adres,
- powołanie podstawy prawnej,
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty,
- pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
- podpis upoważnionego Przedstawiciela Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska..

### **§ 7**

1. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawierać będzie dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostanie doręczona reklamującemu przesyłką poleconą

### **§ 8**

1. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,

## **Rozdział VII**

### **Postanowienia przejściowe i końcowe**

#### **§ 1**

W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

#### **§ 2**

1. Aktualny Cennik, Regulamin i Regulaminy Promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi Klienta, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie Abonenta.

2. Dane dotyczące jakości usług publikowane są przez Operatora na jego stronie internetowej.

3. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego dla miejsca wykonania Umowy, spory mogące wynikać z tej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wynikać z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

#### **§ 3**

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w szczególności o utracie tytułu prawnego do Lokalu, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych, mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.

2. Abonent jest zobowiązany do doręczenia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian lub wszczęcia postępowania.

3. Zmiana danych Abonenta w Umowie wymaga Aneksu do Umowy w formie pisemnej.

4. W przypadku niepoinformowania o zmianie adresu lub innych danych, wszelka korespondencja, wysłana przez Operatora, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

#### **§ 4**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2011 r.