

Informacje Przedumowne

Regulamin świadczenia usługi dostępu do sieci Internet TSI

Dział I. Definicje

§ 1

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczona jest Usługa na podstawie Umowy,
- 2) **Cennik** – cennik usługi TSI,
- 3) **BOK**- Biuro Obsługi klienta; umożliwiające bezpośrednią oraz poprzez kontakt telefoniczny obsługę Abonentów, uzyskanie wsparcia technicznego i realizację zleceń wskazanych w Regulaminie oraz innych zleceń dopuszczonych przez Operatora; numer telefoniczny BOK znajduje się na stronie internetowej Operatora,
- 4) **ID** – identyfikator Usługi, składający się z ciągu znaków numerycznych, zawarty w Umowie, umożliwiający dokonywanie zdalnych operacji związanych z Usługą,
- 5) **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usługi lub korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- 6) **Lokal** - miejsce, w którym świadczona jest Usługa, wskazane przez Abonenta w Umowie,
- 7) **Łącze** - część Sieci łącząca Lokal z punktem dostępowym, umożliwiającą świadczenie Usługi,
- 8) **Opcja** – wariant usługi dostępu do sieci Internet TSI, charakteryzujący się parametrami technicznymi i funkcjonalnymi wraz z udogodnieniami towarzyszącymi, określonymi w Cenniku i Umowie,
- 9) **Operator** – E-poNet Robert Huras z siedzibą w Darżynie 41, 76-230 Potęgowo,
- 10) **PIN** – poufny ciąg znaków numerycznych znany wyłącznie Abonentowi, umożliwiający wraz z ID dokonywanie zdalnych operacji związanych z Usługą,
- 11) **Panel klienta** – część serwisu internetowego na stronie internetowej Operatora, w której Abonent ma możliwość dokonywania niektórych zdalnych operacji związanych z Usługą,
- 12) **Przepustowość** - maksymalna ilość informacji, wyrażona w bitach na sekundę, jaka może być przesłana w ramach usługi dostępu do Internetu przez Łącze w ciągu jednej sekundy, mierzona na warstwie IP dla pakietów o długości 400 bajtów,
- 17) **Regulamin** - regulamin świadczenia usługi dostępu do sieci Internet TSI,
- 18) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna Operatora, w której zakończenia sieci mają stałą lokalizację,
- 19) **Umowa** - umowa o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet TSI,
- 21) **Usługa** - usługa TSI, tj. usługa dostępu do sieci Internet wraz z udogodnieniami towarzyszącymi określonymi w Cenniku, świadczona na zasadach określonych w Regulaminie i Umowie,
- 22) **Usługa dodana** – usługa opcjonalna dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem,
- 23) **Usługa telefoniczna** – usługa telekomunikacyjna dostępna dla ogółu użytkowników, w stacjonarnej sieci telefonicznej, z wyłączeniem sieci cyfrowej z integracją usług (ISDN), w celu inicjowania i odbierania połączeń głosowych,
- 24) **Zestaw instalacyjny** – komplet urządzeń służących do korzystania z Usługi .

Dział II. Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 2

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. Regulamin i Cennik dostępne są również na stronie internetowej Operatora.

§ 3

1. Operator zapewnia poprawne świadczenie Usługi pod warunkiem korzystania przez Abonenta z Zestawu
2. Wchodzące w skład Zestawu instalacyjnego urządzenia są przystosowane do działania jedynie z punktem dostępowym, na którym ustawione są takie same parametry konfiguracyjne.

§ 4

1. Operator będzie świadczyć Usługę w Lokalu, o ile będą istniały w nim możliwości techniczne. Informacja o istnieniu możliwości technicznych koniecznych do świadczenia Usługi ma charakter wstępny. Ostateczna weryfikacja w tym zakresie możliwa jest jedynie w momencie podłączenia Zestawu instalacyjnego,
2. Na danym Łączu usługi są świadczone tylko jednemu podmiotowi.
3. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności Łączy, Operator dokonuje pomiaru ruchu w Sieci. Operator prowadzi pomiar ruchu wewnątrz Sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Na bazie pomiarów ruchu oraz prognoz ruchowych uruchamiane są procedury inwestycyjne w celu zapewnienia optymalnej pojemności Sieci. Stosowane procedury nie pogarszają jakości Usługi.
4. W Sieci stosowane są automatyczne mechanizmy regulacji ruchu zapobiegające przeciążeniom lub przekierowujące ruch w przypadku awarii w zakresie głównych systemów i urządzeń Operatora.

§ 5

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-u lub uzyskaniu PIN-u przez nieuprawnioną osobę trzecią,
- 2) do ochrony oraz nieudostępniania swojego PIN-u 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,
- 5) nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet,
- 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) niezwłocznie zastosować się do rekomendowanych przez Operatora działań w celu eliminacji lub zmniejszenia zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
- 8) bezzwłocznie dostarczyć do BOK uszkodzony Zestaw instalacyjny, o ile jest on własnością Operatora lub Operator odpowiada za Zestaw instalacyjny z tytułu gwarancji lub niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową,
- 9) bezzwłocznie odebrać Zestaw instalacyjny,
- 10) przestrzegać przepisów prawa i treści Regulaminu i Umowy, a w szczególności nie dostarczać treści o charakterze bezprawnym, przy wykorzystaniu Usługi.

§ 6

1. Operator ma prawo do ograniczenia (zmniejszenia prędkości transmisji danych w kierunku do komputera Abonenta do 32 kbps) lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia § 5 pkt 2) – 6) i pkt 10) lub pozostaje w opóźnieniu z płatnościami należnościami za Usługę, przez okres dłuższy niż jeden okres rozliczeniowy. Powyższe nie narusza prawa Operatora do rozwiązania Umowy, zgodnie z postanowieniami Umowy.
2. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem świadczenia Usługi, Operator wzywa Abonenta do usunięcia przyczyn ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi.
3. W trakcie ograniczenia świadczenia Usługi Operator pobiera opłaty abonamentowe określone w § 14.
4. W trakcie zawieszenia świadczenia Usługi Operator nie pobiera opłat określonych w § 14.
5. Wznowienie świadczenia Usługi przez Operatora, po zaprzestaniu naruszeń, o których mowa w § 6 ust. 1 lub po uregulowaniu wymagalnych należności wraz z odsetkami, skutkuje obciążeniem Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.
6. Operator zastrzega sobie prawo do rozłączania połączenia internetowego (rozłączenie serwisowe – time out), wymagającego ponownej Autoryzacji.

Dział III. Umowa o świadczenie Usługi

§ 7

1. 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.
2. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje jeżeli Operator na życzenie Klienta rozpoczął świadczenie Usługi przed upływem terminu, o którym mowa w § 7 ust. 1.

3. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 7 ust. 1, Umowa uważana jest za nie zawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę.

§ 8

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.

§ 9

1. Operator może odmówić zawarcia Umowy:
 - 1) w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne,
 - 2) w wyniku negatywnej oceny wiarygodności Klienta,
2. Operator może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny jego wiarygodności, w szczególności Operator ma prawo żądać zabezpieczenia w postaci złożenia kaucji.

Dział IV. Odpowiedzialność

§ 10

1. Z tytułu nierozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie 30 dni od zawarcia Umowy, za każdy dzień przekroczenia tego terminu, do momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi albo wygaśnięcia Umowy, jeżeli nierozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
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 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę oraz za utrzymanie Łącza.
3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę.
5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej w § 10 ust. 2 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 § 10 ust. 2 – 4.
7. W przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi określonego w Umowie lub Regulaminie, Abonentowi przysługuje odszkodowanie odpowiadające wysokości szkody, którą poniósł w związku z brakiem osiągnięcia poziomu jakości świadczonej Usługi.
8. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

9. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:

- 1) okresowe przeglądy stanu technicznego pracy łączy oraz sprawdzanie parametrów łączy poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, 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 pomocy od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-17:00 i w soboty godzinach 8:00-12:00:
 - 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.

10. Opłaty z tytułu obsługi serwisowej określa Cennik.

11. W sprawach dotyczących usług serwisowych Abonent może kontaktować się z Operatorem za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pisemnie lub osobiście.

12. 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.

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 § 10,
- 5) wadliwe działanie Usługi lub przerwę w świadczeniu Usługi, jeżeli są one skutkiem braku niezwłocznego dostarczenia do BOK uszkodzonego Zestawu instalacyjnego albo braku niezwłocznego odebrania z BOK Zestawu instalacyjnego.
- 6) następstwa udostępnienia osobom trzecim przez Abonenta ID lub PIN-u.

Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet posługujących się jego ID lub PIN-em, jeżeli osoby trzecie weszły w posiadanie ID i PIN-u z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

Dział V . Procedury wewnętrzne, bezpieczeństwo Sieci

§11

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

a/ wyeliminować przekaz komunikatu , który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci

b/ przerwać lub ograniczyć świadczenie usługi na zakończeniu sieci , z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci.

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 stronie internetowej www.eponet.pl .

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.

4. Ograniczenie świadczenia Usługi, o którym mowa w § 14 może w szczególności polegać na:

- 1) filtracji ruchu, np. poprzez blokadę portu lub adresu IP,
- 2) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.

5. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi, o którym mowa w § 14 dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:

- 1) urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci Internet, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących

zagrożenie,

2) urządzenie spoza Sieci zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników Sieci.

Dział VI. Opłaty

§ 12

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z Cennikiem.
2. 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 opłaty abonamentowej.
3. Okresem rozliczeniowym, będącym podstawą do rozliczenia należności za Usługę Abonenta wobec Operatora, jest okres od 5-go do 4-go dnia kolejnego miesiąca. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na dokumencie rozliczeniowym.
4. Operator wystawia dokumenty rozliczeniowe za każdy okres rozliczeniowy.
5. Abonent może zamówić dokument rozliczeniowy w formie elektronicznej. Dokumenty rozliczeniowe w formie elektronicznej są przysyłane, zgodnie z wyborem Abonenta, na wskazany adres poczty elektronicznej albo na Panel klienta.
6. Termin płatności wynosi 10 dni od dnia wystawienia dokumentu rozliczeniowego.
7. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
8. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat, Operator nalicza odsetki ustawowe.
9. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawionym dokumentem rozliczeniowym na indywidualny numer konta bankowego, podany w dokumencie rozliczeniowym, którego dotyczy wpłata. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty na druku niestandardowym (druku wpłaty innym, niż wysłany wraz z dokumentem rozliczeniowym) lub za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój ID, określony na dokumencie rozliczeniowym oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych dokumentów rozliczeniowych wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty, zostanie ona zwrócona przez Operatora do banku, który zrealizował wpłatę.
10. W sytuacjach szczególnych lub niezależnych od Operatora, Operator może doliczyć do dokumentu rozliczeniowego za bieżący okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te, w wysokości zgodnej z Cennikiem, nie zostały uwzględnione w dokumentach rozliczeniowych za te okresy, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych. W przypadku naliczenia opłat z poprzednich okresów na bieżącym dokumencie rozliczeniowym Operator na wniosek Abonenta, rozłoży jego należność na raty, o ile wartość tych opłat przekroczy wartość abonamentu płaconego aktualnie przez tego Abonenta, przy czym liczba rat będzie nie większa niż liczba miesięcy, za które Abonentowi nie był wystawiony dokument rozliczeniowy.
11. W przypadku nieotrzymania dokumentu rozliczeniowego za okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w BOK.
12. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w § 5 pkt. 4, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty zgodnie z Cennikiem (udostępnienie Usługi poza Lokal).
13. 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 żądać zwrotu ulg, udzielonych Abonentowi w związku z zawarciem Umowy.
14. Prawo żądania zwrotu ulgi nie przysługuje, jeżeli Abonent wypowiedział Umowę w związku ze świadczeniem przez Operatora Usługi w sposób niezgodny z Umową lub w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
15. Zwrot udostępnionych Abonentowi przez Operatora urządzeń, w tym Zestawu instalacyjnego odbywa się na koszt Abonenta.
16. Opłaty muszą być wykonywane bezgotówkowo. W szczególności Abonent może uiszczać opłaty w formie polecenia zapłaty, przelewem na indywidualny numer rachunku bankowego wskazany na dokumencie rozliczeniowym, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.

Dział VII. Reklamacje

§ 13

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamacja może zostać złożona w BOK.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie, do protokołu sporządzonego w BOK, a także przy

wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, w BOK, pracownik Operatora lub osoba upoważniona przez Operatora, przyjmująca reklamację, potwierdza jej przyjęcie.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, Operator w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdza jej przyjęcie, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację, w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu Operator określa: nazwę, adres i numer telefonu BOK, rozpatrującej reklamację.

5. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy, od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia dokumentu rozliczeniowego, zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Umowy.

6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w § 15 ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§ 14

1. 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) ID Abonenta,
- 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
- 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
- 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w § 16 ust. 1 pkt 6),
- 8) podpis Abonenta, w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej, przyjmuje się datę wpływu reklamacji do BOK.

3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów, określonych w Regulaminie, za wyjątkiem § 16 ust. 1 pkt 6), Operator - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie informuje Abonenta, o konieczności jej uzupełnienia, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

4. W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, że nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie, spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 15

1. BOK rozpatrując reklamację jest obowiązane zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.

2. Przy rozpatrywaniu reklamacji, stosownie do jej przedmiotu, BOK zobowiązane jest uwzględnić:

- 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację,
- 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez Abonenta,
- 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez Operatora,
- 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych, w sposób przewidziany dla Usługi.

3. BOK rozpatrując reklamację udziela odpowiedzi na reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia.

4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę BOK rozpatrującego reklamację,
- 2) informację o dniu złożenia reklamacji,
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub informację o zaksięgowaniu należności na poczet zadłużenia wobec Operatora lub informację, że zostanie ona zaliczona na poczet przyszłych płatności,
- 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń, w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, także o prawie dochodzenia roszczeń przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,

5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- 2) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą, o ile odpowiedź na reklamację ma być udzielona na papierze.

6. Z zastrzeżeniem § 17 ust. 7 - 8, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

7. Za zgodą reklamującego Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego

środka komunikacji elektronicznej.

8. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

9. Postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację, o których mowa w § 17 ust. 7 i 8 umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

10. W przypadku braku doręczenia odpowiedzi na reklamację, na żądanie reklamującego Operator obowiązana jest niezwłocznie przekazać ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Sposób, forma i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma być przekazana określa reklamujący w porozumieniu z Operatorem. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą. Operator nie jest zobowiązana do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§ 16

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, Operator wystawia dokument rozliczeniowy korygujący. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji z tytułu odszkodowania lub innej należności, zgodnie z życzeniem Abonenta, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy w terminie 30 dni albo zaliczane w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności.

2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości dokumentu rozliczeniowego, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.

3. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczenia należności za usługi nie objęte reklamacją.

4. W przypadku, gdy Operator posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu, w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Oświadczenie Operatora o dokonaniu potrącenia, przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.

DZIAŁ VIII Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą , w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych

§17

1. Niezgodne z prawem lub stanowiące rozpowszechnianie szkodliwych treści sposoby wykorzystania usług telekomunikacyjnych, w tym przypadki naruszenia praw autorskich i pokrewnych, oraz konsekwencje prawne tych czynów.

1.1. Niezgodne z prawem lub stanowiące rozpowszechnianie szkodliwych treści sposoby wykorzystania usług telekomunikacyjnych

a) działania powodujące albo mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej operatora oraz sieci Internet,

b) ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych;

c) uzyskanie nielegalnego dostępu lub wykorzystanie usług telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej niezgodnie z przeznaczeniem;

d) wykorzystanie usług telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej zgodnie z przeznaczeniem, ale bez zamiaru uiszczenia opłaty za usługi telekomunikacyjne;

e) generowanie ruchu nie służącego bezpośredniej wymianie informacji pomiędzy użytkownikami, a mającego na celu uzyskanie jak najwyższych wskazań urządzeń rozliczających ruch międzyoperatorski;

• generowanie ruchu w celu przeciążenia elementów infrastruktury telekomunikacyjnej (tzw. Atak „Denial of Service”);

- podawanie przez abonenta/użytkownika nieprawdziwych danych lub posługiwanie się przez niego podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- wykorzystywanie hasła abonenckiego lub hasła dostępu do systemów obsługowych bez zgody uprawnionego użytkownika;
- udostępnianie usług telekomunikacyjnych operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody operatora
- instalowanie złośliwego oprogramowania (instalowanie rozwiązań, aplikacji, które mogą powodować szkody na urządzeniach końcowych, niszczyć lub wykradać dane) na telefonie użytkownika, bez jego wiedzy, które mogą doprowadzić do niezamierzonych operacji, w szczególności: a) samoczynnego restartu urządzenia końcowego b) samoczynnej wysyłki danych lub komunikatów, całkowitego lub częściowego przejęcia kontroli nad urządzeniem;
- instalowanie, bez zgody użytkownika na jego urządzeniu końcowym, aplikacji niewiadomego pochodzenia, która może spowodować utratę kontroli nad urządzeniem oraz doprowadzić do utraty poufności danych osobowych;
- kradzież danych z urządzenia końcowego użytkownika, np. z wykorzystaniem Bluetooth;
- wysyłanie wirusów do innych użytkowników końcowych;
- zwalczanie programów antywirusowych;
- nieuprawnione lokalizowanie innych użytkowników;
- prowadzenie działań niezgodnych z prawem i/lub dobrymi obyczajami, w tym promowanie i/lub rozpowszechnianie nielegalnych i szkodliwych treści, w tym w Internecie, dotyczących rasizmu, faszyzmu, komunizmu, ksenofobii, szerszenia nienawiści lub nakłaniania do przemocy wobec odmiennej rasy, pochodzenia etnicznego, wyznania, płci, wieku, orientacji seksualnej itp.;
- rozpowszechnianie i/lub propagowanie pornografii, w tym: a) prezentowanie treści pornograficznych w taki sposób, że może to narzucić ich odbiór osobie, która sobie tego nie życzy (art. 202 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. kodeks karny (Dz.U. z 1997 r. Nr 88, poz. 553 z późn. zm., zwanej dalej: „K.k.”)); b) prezentowanie małoletniemu poniżej lat 15 treści pornograficznych lub udostępnianie mu przedmiotów mających taki charakter, albo rozpowszechnianie treści pornograficznych w sposób umożliwiający mu zapoznanie się z nimi (art. 202 § 2 K.k.);
- c) utrwalanie, sprowadzanie, przechowywanie i posiadanie treści pornograficznych z udziałem małoletniego poniżej 15 lat (art. 202 § 4 i 4a K.k.); d) produkowanie, utrwalanie, sprowadzanie czy też publiczne prezentowanie w celu rozpowszechniania treści pornograficznych z udziałem małoletniego poniżej 18 roku życia (art. 202 § 3 K.k.); e) rozpowszechnianie treści pornograficznych związanych z prezentowaniem przemocy lub posługiwaniem się zwierzęciem (art. 202 § 3 K.k.); • korzystanie z serwisu z naruszeniem prawa, praw osób trzecich (w tym praw autorskich oraz dóbr osobistych, m.in. prawa do wizerunku), dobrych obyczajów lub ustalonych zwyczajów; • podejmowanie działań utrudniających lub uniemożliwiających funkcjonowanie serwisu lub korzystanie z niego przez abonentów/użytkowników niezgodnie z przeznaczeniem, oraz innych działań sprzecznych z zasadami współżycia społecznego; • niszczenie, uszkodzenie, usuwanie, dokonywanie zmian lub utrudnianie dostępu do danych informatycznych, albo ich istotne zakłócenie lub uniemożliwianie automatycznego przetwarzania. Gromadzenie lub przekazywanie takich danych. Uzyskiwanie dostępu do całości lub części systemu informatycznego lub informacji nieprzeznaczonej poprzez podłączenie się do sieci telekomunikacyjnej lub przełamując albo omijając elektroniczne, magnetyczne, informatyczne lub inne szczególne jej zabezpieczenia; • rozpowszechnienie treści umożliwiających uprawianie lub reklamowanie hazardu (np. zawieranie zakładów bukmacherskich i branie udziału w loteriach grach liczbowych itp.); • podejmowanie działań (zaniechań) mających na celu dokuczanie i nękanie innych osób lub instytucji (tzw. „stalking”); • przywłaszczanie praw autorskich, albo wprowadzanie w błąd w odniesieniu do autorstwa w całości lub części cudzego utworu i/lub artystycznego wykonania; • rozpowszechnianie spamu, w tym niezamówionych materiałów marketingowych, promocyjnych i/lub reklamowych, manipulowanie danymi, w tym rankingami, rozpowszechnianie lub publikowanie fałszywych opinii lub ocen; • rozpowszechnianie, bez podania nazwiska lub pseudonimu twórcy, cudzego utworu w wersji oryginalnej, albo w postaci opracowania, artystycznego wykonania, publicznego zniekształcenia takiego utworu, artystycznego wykonania fonogramu, wideogramu oraz inne naruszenie cudzego prawa autorskiego lub prawa pokrewnego, określonego w ustawie z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r., Nr 90 poz. 631), zwanej dalej „PrAut”, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej bez uprawnienia albo wbrew jego warunkom; • rozpowszechnianie, zwielokrotnienie nabycia lub pomocy w jego zbyciu, przyjmowanie bądź pomocy w ukryciu choćby nieumyślnie cudzego

utworu w wersji oryginalnej albo w postaci opracowania, artystycznego wykonania, fonogramu, wideogramu lub nadania; • uniemożliwianie lub utrudnianie wykonywania prawa do kontroli korzystania z utworu; • podszywanie się pod inne osoby lub podmioty;

• wykorzystywanie usług telekomunikacyjnych do popełniania przestępstw, przy czym usługa telekomunikacyjna jest tu wykorzystywana, jako kanał komunikacji z pokrzywdzonym (np. wyłudzenia środków pieniężnych metodą „na wnuczka”); • wykorzystywanie środków masowego komunikowania się do popełniania przestępstw zniesławienia czy zniewagi.

§18

Sposoby ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

Do sposobów ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych należy m.in. zaliczyć:

- 1) wykorzystywanie odpowiednio zabezpieczonego komputera (oprogramowanie antywirusowe, najnowsze wersje przeglądarek internetowych);
- 2) regularne skanowanie swojego komputera w celu wyeliminowania obecności szkodliwego oprogramowania;
- 3) stosowanie bezpiecznych haseł w sieci;
- 4) zabezpieczenie routerów i komputerów poprzez instalację zapory ogniowej (tzw. Firewall). Zapora ogniowa filtruje połączenia zarówno przychodzące, jak i wychodzące z komputera oraz blokuje potencjalnie niebezpieczne aplikacje;
- 5) wskazanie, że pewnych informacji nie należy podawać drogą telefoniczną, elektroniczną, w Internecie w celu zachowania prywatności, np. numeru PESEL, hasła do portali, numerów kont, PIN;
- 6) informowanie o oszustwach sieciowych (np. phishing – abonent/użytkownik powinien unikać wchodzenia na portale bankowe, społecznościowe itd. z linków, które dostał z nieznanego źródła);
- 7) minimalizacja ryzyka kradzieży urządzenia telekomunikacyjnego: • zabezpieczenie dostępu do urządzenia za pomocą kodu PIN, symbolu rysowanego na ekranie, poprzez rozpoznawanie przez urządzenie swojej twarzy lub głosu, lub hasła, (patrz instrukcja obsługi urządzenia);
- 8) sprawdzenie w instrukcji obsługi urządzenia, czy nie ma wbudowanych ono innych funkcji zabezpieczających przed nieautoryzowanym użyciem, pomagających w jego odnalezieniu lub kasujących wszystkie dane w urządzeniu w przypadku jego zagubienia lub kradzieży;.
- 9) nieudostępnianie przez abonenta/użytkownika osobom trzecim dokumentów lub danych umożliwiających zawarcie w jego imieniu lub na jego rzecz umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- 10) ochrona przez abonenta/użytkownika poufności i nieudostępnianie osobom trzecim dokumentów lub danych, w szczególności hasła do konta abonenckiego, wykorzystywanych do uwierzytelnienia abonenta/użytkownika przez operatora w procesie sprzedaży lub obsługi klienta oraz niezwłoczna zmiana przez abonenta/użytkownika hasła do konta abonenckiego w przypadku podejrzenia wejścia w jego posiadanie przez osobę trzecią;
- 11) nieudostępnianie przez abonenta/użytkownika osobom trzecim dokumentów zawierających dane o świadczonych przez operatora usługach telekomunikacyjnych, w szczególności faktur oraz szczegółowych wykazów połączeń (tzw. bilingów);
- 12) ochrona przez abonenta/użytkownika poufności i nieudostępnianie osobom trzecim danych, w szczególności hasła, wykorzystywanych do uwierzytelnienia dostępu abonenta/użytkownika do portali internetowych, umożliwiającego przeglądanie poprzez dostęp elektroniczny danych dotyczących abonenta/użytkownika, usług świadczonych przez operatora na rzecz abonenta/użytkownika i składania dyspozycji oraz niezwłoczna zmiana przez abonenta/użytkownika hasła do portali internetowych w przypadku podejrzenia wejścia w jego posiadanie przez osobę trzecią;

13) korzystanie przez abonenta/użytkownika z mechanizmów umożliwiających potwierdzanie wykonywanych operacji (tokeny, kody SMS lub hasła jednorazowe);

14) możliwość zarządzania przez abonenta/użytkownika zgodami lub sprzeciwami dotyczącymi przetwarzania jego danych, w tym danych osobowych, takich jak: • dane, o których mowa w art. 161 ust. 3 Pt, w tym nazwisk i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu zamieszkania, numeru PESEL czy numeru dokumentu tożsamości, • zgoda na umieszczenie danych w publicznie dostępnym spisie abonentów (książce teleadresowej), w tym na przekazywanie danych do podmiotu, o którym mowa w art. 67 Pt, • zgoda na marketing bezpośredni z wykorzystaniem telefonu, • zgoda na otrzymywanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności przy użyciu automatycznych systemów wywołujących, • zgoda na przetwarzanie danych transmisyjnych dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych, • zgoda na marketing bezpośredni dotyczący innych niż Spółka (usługodawca) podmiotów, w tym za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz połączeń głosowych, przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących, • zgoda na otrzymywanie informacji o treści proponowanych zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na adres e-mail, • zgoda na udostępnianie faktur VAT w formie elektronicznej, • sprzeciw wniesiony zgodnie z art. 32 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), wobec przetwarzania danych osobowych w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ww. ustawy, gdy administrator danych (tj. operator) zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania danych osobowych innemu administratorowi danych;

15) nieoddzwanianie lub niewysyłanie komunikatów na nieznane numery;

16) niepodawanie poufnych danych, w szczególności danych osobowych, identyfikatorów, haseł lub kodów dostępu, numerów kont lub kart kredytowej, nieznanemu rozmówcy lub w miejscach publicznych;

17) systematyczna aktualizacja przez abonenta/użytkownika systemu operacyjnego aparatu telefonicznego lub innego urządzenia elektronicznego umożliwiającego za pośrednictwem karty SIM korzystanie z usług świadczonych przez operatora;

18) stałe kontrolowanie wszystkich nowych instalacji na urządzeniu, a w przypadku powstania jakichkolwiek wątpliwości przerwanie jej;

19) wyłączanie przez abonenta/użytkownika łączności bezprzewodowej Wi-Fi, Bluetooth i NFC niezwłocznie po zakończeniu korzystania z tego typu połączeń;

20) stosowanie przez abonenta/użytkownika zasad bezpiecznego korzystania z aplikacji mobilnych, w tym: • instalowanie lub aktualizacja aplikacji mobilnych tylko z zaufanych źródeł, najlepiej producenta danej aplikacji; • zwracanie szczególnej uwagi na wymagania instalowanego programu w zakresie dostępu do poszczególnych funkcjonalności urządzenia podczas jego instalacji; • dokładna analiza w trakcie instalacji lub aktualizacji aplikacji mobilnych, jakie mają one uprawnienia oraz do jakich usług lub danych abonenta/użytkownika mają one dostęp, • systematyczna aktualizacja aplikacji mobilnych poprzez instalowanie poprawek i aktualizacji systemowych;

21) zabezpieczenie urządzenia, za pomocą którego korzysta się z hot-spotu przed nieuprawnionym dostępem z zewnątrz oraz używanie oprogramowania antywirusowego;

22) przestrzeganie przepisów prawa kraju, w którym korzysta się z hot-spotów, a w szczególności niewykorzystywanie hot-spotów do: • przesyłania i udostępniania treści, które są niezgodne z prawem lub są przedmiotem ochrony własności intelektualnej, której podmiotem nie jest abonent/użytkownik, • przesyłania i udostępniania treści mogących naruszyć czyjejkolwiek dobra osobiste, • masowego rozsyłania niezamówionych przez odbiorców treści o charakterze reklamowym (tzw. spam), • rozpowszechniania wirusów komputerowych i innych programów mogących uszkodzić komputery innych użytkowników Internetu, • udostępniania dostępu do Internetu innym osobom, w szczególności używania hot-spot do budowania stałych podsięci, • permanentnego obciążania w znacznym stopniu pasma poprzez udostępnianie serwerów WWW, IRC, NNTP itp;

23) korzystanie przez abonenta/użytkownika z aplikacji lub/i usług umożliwiających zdalne zablokowanie aparatu telefonicznego lub zdalne usuwanie danych z aparatu telefonicznego;

24) stosowanie przez abonenta/użytkownika zasad bezpiecznego korzystania z sieci Internet, w tym: • zainstalowanie i uruchomienie w aparacie telefonicznym programów zabezpieczających, w szczególności aplikacji antywirusowej, • regularna i częsta aktualizacja sygnatur oprogramowania antywirusowego, • weryfikacja, że adres wpisany do przeglądarki internetowej jest poprawny, • korzystanie z połączeń szyfrowanych z wykorzystaniem protokołu HTTPS, w

szczegółności w trakcie wykonywania zakupów w sklepach internetowych lub dostępu do usług bankowości elektronicznej, • korzystanie z połączeń szyfrowanych przy korzystaniu z komunikatorów przy wymianie poufnych i prywatnych informacji, • wybieranie wyłącznie sprawdzonych i wiarygodnych usługodawców przy korzystaniu z poczty elektronicznej, • nieotwieranie wiadomości pocztowych pochodzących od nieznanych nadawców, • nieodpowiadanie na wiadomości pocztowe, w których abonent/użytkownik jest proszony o podanie lub zweryfikowanie poufnych danych, w szczególności danych osobowych, identyfikatorów, haseł lub kodów dostępu, numerów kont lub kart kredytowych, • nieklikanie na linki przesłane w wiadomościach pocztowych lub na stronach WWW, które zachęcają do zmiany hasła do konta/strony/serwisu internetowego, • nieklikanie na podejrzane linki podawane w wiadomościach pocztowych lub na stronach WWW, • nieotwieranie, nieuruchamianie i nieinstalowanie żadnych plików lub aplikacji nieznanego pochodzenia, pobranych z niezaufanych stron WWW lub otrzymanych pocztą elektroniczną, • nierejestrowanie się i nieujawnianie bez wyraźnej potrzeby na portalach/serwisach społecznościowych (jak np. Facebook, Twitter), forach dyskusyjnych czy blogach swoich danych osobowych ze względu na ryzyko wykorzystania tych informacji przez osoby nieupoważnione. Korzystając z serwisów wymagających rejestracji i podania danych osobowych zawsze należy zwracać uwagę na wiarygodność tych serwisów. Jeśli już podawane są dane osobowe, to wyłącznie te, które związane są ze świadczoną usługą, • niewyłączanie w trakcie korzystania z sieci Internet programów zabezpieczających, w szczególności aplikacji antywirusowej, • systematyczne usuwanie plików tymczasowych przeglądarki internetowej, • wyłączenie w przeglądarce internetowej funkcji zapamiętywania haseł w formularzach, • nieprzechowywanie haseł do kont w serwisach internetowych w łatwo dostępnych miejscach, • nieużywanie tego samego hasła do logowania na różnych kontach/stronach/serwisach internetowych, • nieudostępnianie osobom trzecim identyfikatora i hasła do kont/stron/serwisów internetowych, • unikanie stron internetowych zachęcających do obejrzenia bardzo atrakcyjnych treści lub ofert, • zachowanie szczególnej ostrożności w przypadku korzystania z sieci Internet w miejscach publicznych lub za pomocą niezabezpieczonych sieci Wi-Fi. W takim przypadku należy ograniczyć do niezbędnego minimum wykonywanie zakupów w sklepach internetowych lub korzystanie z usług bankowości elektronicznej, • unikanie kontrahentów, którzy jako jedyną formę płatności akceptują np. Union Money Transfer lub MoneyGram, gdyż nie ma praktycznie żadnej możliwości zidentyfikowania osoby odbierającej pieniądze. Należy wybierać tych, którzy współpracują z firmami obsługującymi płatności w sieci Internet, takimi jak np.: DotPay, eCard, PayPal, Przelewy24, PayU, • czytanie oraz korzystanie z zasad zawartych w politykach bezpieczeństwa i politykach cookies dostawców usług internetowych;

25) ignorowanie fałszywych powiadomień antywirusowych, które polegają na : • pobieraniu programów antywirusowych bezpośrednio ze stron producentów lub z dużych sprawdzonych portali, • unikaniu instalacji dodatkowych programów antywirusowych w przypadku jednoczesnego otrzymania komunikatu o infekcji systemu; 32) utworzenie i synchronizacja kopii zapasowej danych, w ramach której należy: • ustalić harmonogram

aktualizacji kopii zapasowej – np. co miesiąc lub częściej, • wybrać formę zapisu danych (dysk zewnętrzny, serwer), • dokonywać regularnych aktualizacji kopii zapasowej;

26) weryfikacja certyfikatów. Sprawdzanie ważności i rzetelności certyfikatów stron internetowych (szczególnie banków) pozwala uniknąć nieprzyjemnych zdarzeń i oszustw. Należy pamiętać, że fałszywe strony internetowe bardzo często nie posiadają żadnych certyfikatów. Dlatego przed zalogowaniem do banku internetowego należy kliknąć na symbol zamkniętej kłódki na pasku przeglądarki, a następnie zweryfikować: • czy nazwa właściciela serwera jest poprawna, • czy certyfikat został wydany przez znane centrum, • czy przeglądarka nie zgłasza jakichkolwiek zastrzeżeń do certyfikatu (np. utrata ważności);

27) unikanie typosquattingu. Aby uniknąć zjawiska typosquattingu (oszustwo wykorzystujące typowe błędy literowe popełniane w trakcie wpisywania adresów internetowych) szczególnie ważna jest ostrożność przy wpisywaniu adresu internetowego. Każda pomyłka w nazwie popularnych stron internetowych (portali informacyjnych, banków, wyszukiwarek) może spowodować otwarcie niechcianych stron Internetowych, a w gorszym przypadku ściągnięcia z nich szkodliwego oprogramowania;

28) Bezpieczne korzystanie z publicznych hot-spotów. W czasie korzystania z hot-spotu należy: • unikać logowania do portali społecznościowych, do kont bankowych, do skrzynki mailowej, • korzystać z szyfrowania SSL przy konieczności wykonania powyższych operacji, • wyłączyć udostępnianie plików podczas korzystania z publicznego punktu dostępu bezprzewodowego (udostępnianie plików można wyłączyć w menu ustawień sieciowych systemu operacyjnego), • ograniczyć ilość poufnych danych osobistych przechowywanych w komputerach i urządzeniach przenośnych lub zabezpieczyć odpowiednie pliki hasłem;

§19 Ochrona danych osobowych

W związku z rozpoczęciem stosowania z dniem 25 maja 2018 r. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) „RODO”, informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest E-poNet Robert Huras

Dane kontaktowe: E-poNet Robert Huras Darżyno 41, 76-230 Potęgowo numer telefonu- 788-800-116

2. E-poNet przetwarza dane osobowe w celu wypełnienia ciężących na nim obowiązków prawnych, wynikających z ustawy Prawo telekomunikacyjne, inne dane będą przetwarzane wyłącznie za zgodą Abonenta.

Podanie danych osobowych w zakresie wymaganych przepisami prawa jest obowiązkowe, a w pozostałym zakresie jest dobrowolne.

4. Dane osobowe przetwarzane przez E-poNet mogą być udostępniane innym odbiorcom danych osobowych lub kategoriom odbiorców:

a. podmiotom upoważnionym do odbioru danych osobowych na podstawie odpowiednich przepisów prawa (np. organy administracji, sądy, służby państwowe),

b. podmiotom, które przetwarzają dane osobowe w imieniu E-poNet na podstawie zawartej z E-poNet Robert Huras umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (np. podmioty obsługujące systemy teleinformatyczne lub udostępniające narzędzia teleinformatyczne, podmioty obsługujące i utrzymujące sieć telekomunikacyjną, podmioty świadczące na rzecz E-poNet usługi doradcze, audytowe i pomoc prawną),

c. innym administratorom danych przetwarzającym dane we własnym imieniu (np. podmioty prowadzące działalność pocztową lub kurierską, podmioty prowadzące działalność płatniczą),

5. Dane osobowe są przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, tj.:

a. w przypadku danych znajdujących się u w umowie, przechowywane są przez okres jej trwania.

b. w przypadku danych zawartych na fakturach/ rachunkach przechowywane są przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku, zgodnie z wymogami przepisu prawa.

b. dane osobowe przetwarzane na podstawie odrębnej zgody będą przechowywane do czasu jej odwołania.

6. W związku z przetwarzaniem przez E-poNet danych osobowych, przysługuje Państwu:

a. prawo do uzyskania potwierdzenia, czy E-poNet Robert Huras przetwarza Państwa dane osobowe, a jeżeli ma to miejsce uzyskanie dostępu do treści Państwa danych oraz informacji dotyczących takiego przetwarzania,

b. prawo do uzyskania kopii danych osobowych,

c. prawo do sprostowania nieprawidłowych lub uzupełnienia niekompletnych danych, na podstawie i zasadach określonych w art. 16 RODO,

d. prawo do ograniczenia przetwarzania danych, na podstawie i zasadach określonych w art. 18 RODO,

e. prawo żądania usunięcia danych osobowych, w przypadku cofnięcia zgody i braku innej podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych.

Z tych praw mogą Państwo skorzystać:

a. składając wniosek bezpośrednio w BOK-U E-poNet Robert Huras ul.W.Witosa 7, 76-230 Potęgowo

b. wysyłając emaila na adres: Internet@eponet.pl

7. E-poNet zapewnia, że stosuje odpowiednie warunki techniczne i organizacyjne służące zapewnieniu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych przed ich wyjawieniem. W tym celu wprowadzone zostały odpowiednie procedury, a także zabezpieczenia systemów teleinformatycznych.

8. Organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych

9. Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, jednakże brak podania danych osobowych lub ich usunięcie uniemożliwiałoby świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych, a w przypadku zgód na kontakt telefoniczny lub przesłanie informacji handlowej cofnięcie zgód uniemożliwiałoby przedstawienie oferty zawarcia umowy.

10. E-poNet nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, ani nie przetwarza danych osobowych w sposób automatyczny i wpływający na prawa Abonenta.

11. E-poNet nie przekazuje danych osobowych Abonentów do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

§ 20

1. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie oraz 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 wszczęcie postępowania.

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

Dział VII. Informacja o udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych.

§ 21

E-poNet Robert Huras informuje, że zapewnia udogodnienia dla osób będących osobami niepełnosprawnymi, jakie określone zostały w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców dostępnych usług internetowych Dz. U. z 2014 r., poz. 464. W tym zakresie E-poNet Robert Huras działając jako dostawca oferuje Państwu następujące udogodnienia:

1. w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały udostępnia w postaci elektronicznej w formacie tekstowym:
 - a. informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez E-poNet pod adresem <https://eponet.pl/dokumenty>
 - b. ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych na stronie internetowej <https://eponet.pl/dokumenty>
2. na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej, w terminie 14 dni od złożenia żądania, E-poNet udostępnia ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, sporządzone na papierze w formie wydruku przy użyciu dużej czcionki (16 pkt.), a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym;
3. na każde żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej, E-poNet udostępnia szczegółowy wykaz Faktury Vat sporządzony na papierze w formie wydruku przy użyciu dużej czcionki (16 pkt.), przesłany pocztą na adres korespondencyjny abonenta, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym;
4. na żądanie abonenta będącego osobą niepełnosprawną, E-poNet w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia żądania, przekaze abonentowi informacje o oferowanych przez siebie wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych, w postaci papierowej lub elektronicznej na udostępniony w tym celu przez abonenta adres poczty elektronicznej; w przypadku osoby niewidomej lub słabo widzącej sporządzone na papierze w formie wydruku przy użyciu dużej czcionki (16 pkt.), a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym

Dział VIII. Postanowienia przejściowe i końcowe.

§ 22

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

§ 23

W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta.

Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie Drogi 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.

2. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).

3. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

§24

Umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta. Operator zaprzestaje świadczenia usługi od dnia otrzymania aktu zgonu Abonenta.

Dział VIX. Cennik Usług

§25

1. Cennik usługi „Domowy TSI” określa ceny i warunki korzystania z usługi TSI, zwanej dalej „Usługą”.
2. Opłata abonamentowa określona została w Tabeli 1.
3. Cennik obowiązuje od 1.09.2023r. do odwołania.

Tabela 1.		Miesięczne opłaty abonamentowe, opcje usługi			
Opcja Usługi	Wariant Umowy	Miesięczne opłaty abonamentowe (zł z VAT)	Opłata za router Wifi (zł z VAT)		
TSI 10 Mbit/s	24 miesiące	39,00 zł	Wifi5 5,00zł /miesięcznie 149 zł/jednorazowo		
TSI 40 Mbit/s		59,00 zł	Wifi5 5,00zł /miesięcznie 149 zł/jednorazowo		
TSI 80 Mbit/s		69,00 zł	Wifi5 5,00zł /miesięcznie 149 zł/jednorazowo		
			Wifi4	Wifi5	Wifi6
TSI 300 Mbit/s*		79,00 zł	gratis	10zł/miesięcznie 250 zł/jednorazowo	15 zł/miesięcznie 350 zł/jednorazowo
TSI 500 Mbit/s*		89,00 zł	gratis	10zł/miesięcznie 250 zł/jednorazowo	15 zł/miesięcznie 350 zł/jednorazowo
TSI 1 GB*		109,00 zł	gratis	10 zł/miesięcznie 250 zł/jednorazowo	15 zł/miesięcznie 350 zł/jednorazowo

*Taryfa dostępna tylko w technologii FTTH

§26 1. Promocyjna opłata aktywacyjna określona została w Tabeli 2.

Tabela 2		
Jednorazowa opłata aktywacyjna dla Usługi		
Opcja Usługi	Wariant Umowy	Opłata aktywacyjna (zł z VAT)
Taryfy Radiowe	24 miesiące	149 zł
Taryfy FTTH	24 miesiące	149 zł

Wzór Informacje Przedumowne obowiązują od dnia 10.11.2024r. do ich odwołania