

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI PPUH MAG

§1. Wstęp oraz definicje

- 1) Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych zwany dalej „Regulaminem” określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie zapewnienia dostępu do sieci Internet przez PPUH „MAG” Monika Gawenda, Ireneusz Magiera spółka cywilna, adres siedziby: 44-100 Gliwice, ul. Zygmunta Starego 6, NIP: 631-268-44-83, REGON: 382696468, e-mail: biuro@magsoft.com.pl, www.magsoft.com.pl, tel. 32 231 59 31 tel.kom. 502 667 012.
- 2) Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Dostawcą usług.
 - 2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach.
 - 3) **Awaria** - techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług.
 - 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług.
 - 5) **Cennik** - cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu - dalej Cennik usług, stanowiący zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług.
 - 6) **Dostawca usług** - PPUH „MAG” Monika Gawenda, Ireneusz Magiera spółka cywilna
adres siedziby: 44-100 Gliwice, ul. Zygmunta Starego 6, NIP: 631-268-44-83, REGON: 382696468.
 - 7) **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług.
 - 8) **Login** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę usług, umożliwiającą m.in. rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług, w tym do logowania się do Panelu Użytkownika.
 - 9) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług Stacjonarnych.
 - 10) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług.
 - 11) **Panel Użytkownika** - dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i Usługami dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Loginu i hasła dostępu.
 - 12) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu.
 - 13) **Rachunek** - dokument w tym faktura bądź faktura elektroniczna na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługi. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem Panelu Użytkownika lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury.
 - 14) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.
 - 15) **Regulamin promocji** - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługi bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy.
 - 16) **Sieć** - publiczna stacjonarna sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług stacjonarnych Abonentowi.
 - 17) **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Dostawcy usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia w szczególności wojny, katastrofy naturalne, działanie osób trzecich.
 - 18) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. router, karta sieciowa) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usług przez Abonenta.
 - 19) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF.
 - 20) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, użytkowanie, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług.
 - 21) **UKE** – Urząd Komunikacji Elektronicznej (<http://www.uke.gov.pl>) zajmujący się kontrolą i regulacją m.in. usług telekomunikacyjnych.
 - 22) **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie Usługi internetowej, zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej lub w formie dokumentowej.
 - 23) **Urządzenie/a** - komputer, telefon, tzw. bramka VoIP, odbiornik telewizyjny lub inne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta.
 - 24) **Usługi/a** - Usługa internetowa oraz Usługi Dodatkowe, świadczone za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług.
 - 25) **Usługi Dodatkowe** - Usługi towarzyszące Usłudze internetowej, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Dostawcę usług, znajdujące się w ofercie Dostawcy usług.
 - 26) **Usługi Stacjonarne** – Usługi internetowe świadczone z wykorzystaniem Sieci Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji i Aktywacji w stałym miejscu przez cały okres obowiązywania Umowy.
 - 27) **Usługa internetowa** - Usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego dostępu do Internetu.
 - 28) **Uszterka** - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiająca korzystanie z Usług.
 - 29) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług Stacjonarnych.
 - 30) **Zamawiający** - podmiot wnoszący o zawarcie Umowy lub przyjmujący ofertę zawarcia Umowy z Dostawcą usług.

§2. Postanowienia ogólne. Zakres Usług. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług w tym Usługi Dodatkowe.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, na mocy której Dostawca usług, po wykonaniu Instalacji (jeśli jest wymagana) oraz Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę internetową a także Usługi Dodatkowe. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług pakietów taryfowych w jakich świadczone są Usługi określony jest w Cennikach lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrane przez Abonenta pakiety taryfowe określone są w treści Umowy.
2. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
3. Postanowienia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Cenniki obowiązujące u Dostawcy usług, Regulamin i Regulaminy promocji dostępne są w BOK. Regulamin dodatkowo znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług, a także jest przekazywany Abonentowi na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie w jakiej zawarta została Umowa oraz na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Dostawcę usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępniane i przekazywane są w BOK.
5. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
6. W przypadku Umowy zawieranej w formie dokumentowej treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami będą przez Dostawcę usług utrwalane i przesyłane Abonentowi w pliku PDF pocztą elektroniczną lub przekazywane mu na innym Trwałym nośniku – w zależności od formy oświadczenia Abonenta.
7. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług, w tym Usługi Dodatkowe mogą być zgłaszane Dostawcy usług: pisemnie, osobiście w Biurze Obsługi Klienta, za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Dostawcy usług.
8. Na złożone zamówienie Dostawca usług udziela odpowiedzi niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług i/lub Usług Dodatkowych.
9. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi i/lub Usług Dodatkowych następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w Umowie z zastrzeżeniem, że jeśli Dostawca usług oferuje taką możliwość, wówczas niektóre Usługi Dodatkowe mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy np. poprzez ich aktywację/dezaktywację w Panelu Użytkownika.
10. Świadczenie Usług w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej opcji Usługi, dodanie Usług i Pakietów Dodatkowych następuje niezwłocznie, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych. Usunięcie Usług i Pakietów Dodatkowych następuje na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym dokonano zmiany warunków Umowy za wyjątkiem niektórych Usług Dodatkowych, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Dostawcy usług oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).

§3. Jakość i funkcjonalność Usług.

1. Wykonanie Instalacji i podłączenie Abonenta do Sieci Dostawcy usług nastąpi nie później niż w ciągu 30 dni od podpisania Umowy w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług (Aktywacja) nastąpi po weryfikacji tożsamości Abonenta i nie później niż w ciągu 15 (piętnastu) dni od wykonania przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub od podpisania Umowy, jeśli Abonent miał już wykonane przyłącze. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Dostawcy usług, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, Instalacja i/lub Aktywacja mogą nastąpić przed upływem ustawowego, czteremastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.
2. Dostawca usług świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości przez niego gwarantowanych lub przez odpowiednie przepisy prawa, jeśli zachowanie tych wskaźników będzie przez przepisy wymagane, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy, wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie deklarowanym w Umowie jako prędkość minimalna. W Umowie deklarowana jest także prędkość pobierania i wysyłania danych maksymalna. Zwykle dostępna prędkość mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa UKE narzędzia do mierzenia prędkości, dostępnego na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>.
3. Wybór pakietu taryfowego o przepustowości na poziomie minimalnym może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
4. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwi równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.
5. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
6. O ile Umowa, Regulaminy Promocji oraz inne załączniki nie stanowią inaczej, Dostawca usług zapewnia dostępność świadczonych Usług na poziomie 95%.
7. Niezachowanie parametrów, o których mowa w niniejszym § stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 7.
8. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK, podanych przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej.
9. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług, oraz działania jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Umowie i w Regulaminie.

10. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Dostawcy Usług (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci.
11. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług prowadzi, za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących, stały monitoring obciążenia Sieci.

§4. Zawarcie Umowy. Weryfikacja wiarygodności płatniczej i tożsamości, zabezpieczenie wierzytelności.

1. Umowa zostaje zawarta na w formie pisemnej bądź dokumentowej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług lub na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie czternastu dni, składając Dostawcy usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, Dostawca uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
4. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy w zakresie Usług Stacjonarnych od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług wedle wybranego przez Zamawiającego pakietu taryfowego i lokalizacji.
5. Umowa w zakresie Usług Stacjonarnych może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu.
6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Dostawcy usług o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres BOK.
7. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - a) nazwisko i imiona, imiona rodziców ;
 - b) miejsce i data urodzenia ;
 - c) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania ;
 - d) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej ;
 - e) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu ;
 - f) adres poczty elektronicznej ;
 - g) numer telefonu.
8. Dostawca usług uzależnia rozpoczęcie świadczenia Usług od weryfikacji tożsamości Abonenta wedle następującej procedury:
 - a) Potwierdzenia tożsamości przez instalatora lub inną osobę upoważnioną przez Dostawcę Usług podczas instalacji ;
 - b) Osobistego potwierdzenia tożsamości przez Abonenta w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy Usług ;
 - c) Potwierdzenia dokonanego przez bank po dokonaniu jakiegokolwiek opłaty przez Abonenta.

§5. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń. ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu i Urządzeń.

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej, stacjonarnej Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usług) do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby której taki Tytuł przysługuje.
2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usług Stacjonarnych, wówczas Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie wykonania Instalacji oraz udostępnienia Sprzętu następuje poprzez złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na *Protokole przekazania Sprzętu i Instalacji* przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług po wykonaniu Instalacji.
3. Zasilanie Sprzętu i Urządzeń w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem przekazaną lub udzieloną mu przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
5. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.
6. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie, o ile Umowa nie stanowi inaczej, względnie o ile nie dokonano jego sprzedaży na podstawie odrębnej umowy (lub dokumentu sprzedaży np. faktury) zawieranej wraz z Umową.
7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, ani wykorzystywać tego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem oraz udostępniać go osobom trzecim.
8. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności).
9. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych uzyskanych za pomocą sieci Internet.

10. Abonent zobowiązany jest odłączyć Urządzenie i Sprzęt podczas wyłączeń atmosferycznych od zasilania energetycznego, a w przypadku podłączenia Abonenta do Sieci za pomocą linii kablowej powinien także odłączyć kabel sygnałowy od Urządzenia Abonenta.

§6. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
2. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określają Cenniki i Umowa. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.
3. Opłaty instalacyjne w wysokości określonej w Umowie lub Cennikach bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, płatne są w terminie 7 dni od dostarczenia Abonentowi Rachunku, który zostanie wystawiony w terminie do 7 dni od Instalacji.
4. W przypadku gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.
5. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach na rachunek bankowy Dostawcy usług wskazany na Rachunku lub gotówką w kasie Dostawcy.
6. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do **14 dnia** każdego miesiąca za dany miesiąc w którym Usługa jest świadczona na rachunek 82 1050 1285 1000 0092 6474 1068.
Wpłaty są księgowane przez program komputerowy zatem aby zostały poprawnie zaksięgowane należy w tytule wpłaty podać nazwę abonenta i jego adres lub numer abonenta podany w §1 punkt 2) podpunkt d) otrzymanej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
7. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem E-BOK (<http://bok.magsoft.com.pl>) lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur w postaci papierowej.
Brak rachunku lub jego nieotrzymanie nie zwalnia z wykonania płatności a jest jedynie podstawą do zgłoszenia reklamacji.
8. Za opóźnienia w zapłacie Dostawca usług pobiera będzie od Abonenta odsetki ustawowe.

§7. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu ;
 - b) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu ;
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę ;
 - d) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu ;
 - e) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
3. W razie przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej Awarią lub Usterką. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminowe uruchomienie Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozbawia to Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w razie poniesienia przez niego innej szkody.
4. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, jest płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta albo wypłacane są w kasie albo na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Dostawcy usług.
5. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale **REKLAMACJE. POSTĘPOWANIE MEDIACYJNE. §10**

§8. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.
2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal bez pisemnej zgody Dostawcy usług pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta na zasadach określonych w Umowie.
3. Korzystając z Usług Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich ;
 - b) rozpowszechnianie przez Internet materiałów które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa ;
 - c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania ;
 - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakiegokolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody ;
 - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych ;
 - f) rozpowszechnianie informacji w sposób który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta) ;
 - g) korzystanie z Usług w sposób który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług.

4. Dostawca usług zaleca Abonentowi:
 - a) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp ;
 - b) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt ;
 - c) stosowanie do kont pocztowych, Panelu Użytkownika oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki w tym interpunkcyjne.
5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenia świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków o których mowa w ust. 1 do 3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania określone są w Umowie.

§9. Usługa serwisowa.

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:
 - a) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci ;
 - b) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu ;
 - c) uzyskiwanie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych ;
 - d) rozpatrywanie reklamacji ;
 - e) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
 - a) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług ;
 - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku zamieszczanym na stronie internetowej Dostawcy usług oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług są naliczane jak opłata za zwykłe połączenia telefoniczne.
5. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług lub osób za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent ;
 - b) odpłatnie w przypadku utraty Sprzętu, jego uszkodzenia lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność, w tym z którymi zawarł on umowy na świadczenie usług dostępu do Internetu, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

§10. Reklamacje. Postępowanie mediacyjne.

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik u Dostawcy usług. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie - podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną lub poprzez E-BOK (<http://bok.magsoft.com.pl>).
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta ;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu ;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację ;
 - d) adres miejsca świadczenia Usług ;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci Dostawcy usług ;
 - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności ;
 - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie Dostawca usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu czternastu dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług przyjmując reklamację jest zobowiązany do jej niezwłocznego uzupełnienia. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4 BOK rozpatrując reklamację - o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości Dostawca traktuje reklamację tak jakby kwota ta była określona.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę Dostawcy usług i jego adres ;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji ;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji ;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta ;
 - e) 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 postępowaniu o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne* ;
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska ;
 - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
10. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu Dostawca usług na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
11. Abonent w porozumieniu z Dostawcą usług określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia o których mowa w ust. 10 ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą bez względu na formę w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
12. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie w trybie art. 109 ww. ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentycznej tego urzędu: <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

§11. Opłaty w momencie rozwiązania Umowy, sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości. Wartość Sprzętu na dzień podpisania Umowy wskazana jest w Protokole Przekazania Sprzętu.
3. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia wejścia w życie Umowy do dnia jej rozwiązania. Kwota ulg określona jest w Umowie, w Regulaminie promocji lub Cennikach.
4. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Dostawcę usług noty obciążeniowej.
5. Prócz powyższych opłat Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione zgodnie z treścią § 4 ust. 3 Regulaminu.
6. Z informacjami o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych w internecie, Abonent może się zapoznać na stronie: <https://www.saferinternet.pl/>. W przypadku szczególnych zagrożeń dla bezpieczeństwa danych Dostawca usług będzie informował o nich na swojej stronie internetowej.

§12. Postanowienia końcowe.

1. Za pisemną zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. W razie rozbieżności pomiędzy treścią Umowy a jej załącznikami pierwszeństwo w zastosowaniu będą miały postanowienia Umowy.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2019 roku.