

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNEJ "ARTKOMNET"

I. WSTĘP ORAZ DEFINICJE.

§1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usługi telekomunikacyjnej w "ARTKOMNET", zwany dalej **Regulaminem**, określa warunki i zasady świadczenia usługi telekomunikacyjnej, polegającej na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Firmę Handlowo-Usługową "ARTKOMNET" Artur Bak zwaną dalej Operatorem z siedzibą w Krasnymstawie, adres 22-300 Krasnystaw, ul. Okrzei 25, NIP 564-120-72-75, Regon 060251646, e-mail: biuro@artkomnet.pl, www.artkomnet.pl, telefon: 82 540 00 45, 883 787 773, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7673.

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 usługi telekomunikacyjnej z Operatorem;
- 2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usługi w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi lub korzystanie z niej na zmienionych warunkach;
- 3) **Awaria** - techniczna wada Sieci Operatora, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usługi;
- 4) **Biuro Obsługi Klienta/BOK** – miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Operatora. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej www.artkomnet.pl;
- 5) **Cennik** - cennik świadczenia usługi telekomunikacyjnej, stanowiący zestawienie cen za usługę świadczoną przez Operatora, stanowiący integralną część Umowy;
- 6) **Instalacja** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Operatora i świadczenia mu Usługi;
- 7) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usługi;
- 8) **Numer Identyfikacyjny (ID)** - oznacza numer nadany Abonentowi przez Operatora, umożliwiający m.in. Rozliczenia z Abonentem, identyfikację Abonenta w kontaktach z Operatorem;
- 9) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonej Usługi.
- 10) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, w tym 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;
- 11) **Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługę. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem WBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;
- 12) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usługi telekomunikacyjnej;
- 13) **Regulamin promocji** - regulamin określający szczególne, promocyjne warunki świadczenia Usługi przez Operatora, polegające w szczególności na obniżeniu opłat za Usługę bądź innych opłat związanych z zawarciem i realizacją Umowy;
- 14) **Sieć** - publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usługi Abonentowi;
- 15) **Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki;
- 16) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. modem) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Operatora, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usługi;
- 17) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, 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 Usługi;
- 18) **Umowa** - umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem, bądź w formie elektronicznej jeśli przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują taką formę;
- 19) **Urządzenie/a** - komputer lub inne podobne urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usługi, będące własnością Abonenta. Urządzeniami są także przekazane na własność lub sprzedane przez Operatora Abonentowi inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usługi np. router, chyba że Operator bez przenoszenia ich własności udostępni je (odpłatnie lub nieodpłatnie) Abonentowi do korzystania wyłącznie przez okres obowiązywania Umowy, a wówczas są traktowane jako Sprzęt;
- 18) **Usługa** - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu;
- 19) **Usterka** - techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatora, obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi;
- 20) **WBOK (Wirtualne Biuro Obsługi Klienta)** - dostępna na stronie internetowej Operatora aplikacja, umożliwiająca w określonym w Umowie i Regulaminie zakresie zarządzanie Umową i usługą dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Numeru Identyfikacyjnego i hasła dostępu;
- 20) **Windykacja** - proces przedsądowego i sądowego oraz egzekucyjnego dochodzenia wymagalnych opłat należnych Operatorowi zgodnie z warunkami umownymi, w tym z tytułu świadczonej Usługi i wynikających z Rachunków/ów wystawionych zgodnie z Umową lub będącymi jej integralną częścią załącznikami, za pomocą środków określonych w obowiązujących przepisach prawnych i warunkach Umowy oraz Regulaminu;
- 21) **Zakończenie Sieci** – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp umożliwiający podłączenie Urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Operatora i korzystanie z Usługi;
- 22) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Operatora zawarcia Umowy.

II. POSTANOWIENIE OGÓLNE.

Zakres usługi. Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi.

§2.

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią zawartej z Abonentem Umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej "ARTKOMNET", na mocy której Operator, po wykonaniu Instalacji - jeśli jest wymagana - oraz dokonaniu Aktywacji, świadczy na rzecz Abonenta Usługę tj. Usługę telekomunikacyjną polegającą na zapewnieniu dostępu do Internetu. Zakres oferowanych przez Operatora taryf w jakich świadczona jest Usługa określony jest w Cenniku lub Regulaminie promocji (jeśli Umowę zawarto na warunkach promocyjnych), a wybrana przez Abonenta taryfa określona jest w treści Umowy.

2. Operator może wprowadzić odrębny Regulamin dla świadczonej przez siebie Usługi, związany z akcjami promocyjnymi (Regulamin promocji), obowiązującą Abonentów o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.

3. Postanowienia Umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej oraz odrębnych Regulaminów promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Cennik świadczenia usługi telekomunikacyjnej obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulamin promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora www.artkomnet.pl, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta. Na wniosek Zamawiającego/Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora na wskazany przez Zamawiającego/Abonenta adres poczty elektronicznej.

5. W ramach świadczonej Usługi, Abonent otrzymuje Numer Identyfikacyjny (ID) Abonenta, który służy do logowania się w WBOK.

6. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi mogą być zgłaszane Operatorowi:

- a) pisemnie,
- b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
- c) za pośrednictwem poczty elektronicznej i adresu e-mail podanego przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Operatora.

7. Zmiana lub dodanie pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji Usługi następuje poprzez zmianę Umowy w trybie określonym w §4 ust. 10-17 Umowy, z zastrzeżeniem, że jeśli Operator oferuje taką możliwość, wówczas niektóre opcje dodatkowe Usługi mogą być aktywowane i dezaktywowane przez Abonenta bez konieczności zmiany Umowy. Informacja o dodatkowych opcjach Usługi, których aktywacja/dezaktywacja nie wymaga zmiany Umowy znajduje się na stronie internetowej Operatora www.artkomnet.pl, oraz będzie przekazana Abonentowi telefonicznie na jego wniosek w każdym czasie lub przesłana mu na adres e-mail.

8. Świadczenie Usługi w zmienionej lub dodanej taryfie i/lub nowej dodatkowej opcji Usługi, następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego, występującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym dokonano zmiany warunków Umowy, za wyjątkiem niektórych dodatkowych opcji, których aktywacja/dezaktywacja może nastąpić od następnego dnia roboczego po dokonaniu zlecenia zmiany przez Abonenta (informacje w tym zakresie zawarte są na stronie internetowej Operatora www.artkomnet.pl oraz mogą być przekazane Abonentowi telefonicznie lub pocztą e-mail na jego wniosek w każdym czasie).

III. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG.

§3.

1. Operator świadczy Usługę przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej bądź w jego materiałach promocyjnych. Ponadto Usługa jest świadczona zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi internetowej dla danych wysyłanych i odbieranych na poziomie 50 % prędkości maksymalnych określonych w Cenniku dla każdej z taryf. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem www.artkomnet.pl za pomocą urządzenia serwisowego Operatora podłączonego do Sprzętu w Lokalu Abonenta.

2. Wykonanie Instalacji i podłączenie Abonenta do sieci Operatora nastąpi nie później niż w ciągu 7 (siedmiu) dni roboczych od podpisania niniejszej Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni od wykonania przyłączenia do sieci Operatora.

3. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK przedstawionych w §12 ust. 6 Regulaminu oraz podanych przez Operatora na jego stronie internetowej www.artkomnet.pl.

4. Operator publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej na swojej stronie internetowej www.artkomnet.pl.

5. Operator nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi.

6. Operator gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Operatora (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia Sieci. Inne dane o lokalizacji Urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie nie są gromadzone.

7. Limity ilości danych, prędkość oraz inne parametry danych mają wpływ na dostęp do Internetu w tym w szczególności korzystania z treści, aplikacji i usług i są one zależne od Pakietu taryfowego jakiego wyboru dokonał Abonent w Umowie Abonenckiej. Korzystanie z treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości aniżeli tej z jakiej korzysta Abonent w ramach wybranego w Umowie Pakietu taryfowego, może być utrudnione lub całkowicie niemożliwe. Faktyczna możliwość świadczenia usługi o obniżonej prędkości aniżeli ta wskazana jako maksymalna w Umowie jest uzależniona od aktualnych możliwości Sieci w tym w szczególności obciążenie Sieci czy ograniczenia technologicznego Sieci.

8. W celu pomiaru i organizacji ruchów sieci Operator stosuje system monitorowania obciążenia sieci Operatora. Monitorowanie obciążenia w Sieci oraz ruchu Sieci Operatora nie wpływa na jakość świadczonych usług, prywatność i ochronę danych osobowych.

9. W przypadku naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i usług, w szczególności gdy Abonent używa jakichkolwiek urządzeń lub technik powodujących nadużycie telekomunikacyjne lub zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora i świadczonych przez niego usług; Operator usługi może:

- a) zawiesić świadczenie Usługi – na cały czas trwania przyczyny zawieszenia;
- b) rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym;
- c) niezwłocznie zablokować dostęp do sieci telekomunikacyjnej Operatora Usługi.
- d) poinformować odpowiednie organy o przypadkach naruszenia integralności i bezpieczeństwa sieci i Usługi.

IV. ZAWARCIE UMOWY, WERYFIKACJA WIARYGODNOŚCI PŁATNICZEJ

§4.

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej na czas określony lub nieokreślony.

2. Umowa może zostać zawarta:

- a) w lokalu BOK ,
- b) poza lokalem BOK, z upoważnionym przedstawicielem Operatora
- c) na odległość tzn. poprzez podpisanie i wymianę egzemplarzy Umowy bez jednoczesnej obecności Abonenta lub osoby reprezentującej Abonenta i upoważnionego Przedstawiciela.

3. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora, za pomocą środków porozumiewania się na odległość (w tym elektronicznie), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi pisemne oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to należy złożyć w siedzibie Operatora lub wysłać przesyłką pocztową na adres Operatora , przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt.

4. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranej przez Zamawiającego taryfy i lokalizacji.

5. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu bądź zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje.

6. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno nastąpić pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres firmy.

§5.

1. Operator 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,

- b) miejsce i data urodzenia,
- c) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
- e) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- f) 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,

2. W przypadku Zamawiającego będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej Operator może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

3. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy, b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności.

4. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe - w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy - jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa powyżej.

V. Instalacja i zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń, ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionego Sprzętu i Urządzeń.

§6.

1. Zawierając Umowę wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu (jeśli jest to konieczne do korzystania z Usługi), do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki Tytuł przysługuje. Instalacja nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez Strony, a podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

2. Jeśli korzystanie ze Sprzętu jest niezbędne do korzystania z Usługi, wówczas Operator 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 Operatora 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 Operatora.

5. Sprzęt pozostaje własnością Operatora, 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. O ile nie dokonano sprzedaży Sprzętu, Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.

7. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.

8. Abonent powinien umożliwić Operatorowi dokonywanie okresowych kontroli prawidłowości działania Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu oraz usuwania Awarii bądź Usterek. O zamiarze przeprowadzenia kontroli, Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal celem ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

§7.

1. Urządzenia podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika ono z okoliczności dotyczących Operatora. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu 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.

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

VI. Okres Rozliczeniowy, opłaty, sposoby dokonywania płatności.

§8.

1. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

2. Wysokość opłaty za Usługę świadczoną przez Operatora oraz sposób jej naliczania określają Cennik, co nie wyklucza zamieszczenia jej w treści Umowy. Jeśli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych, niektóre ceny mogą być zawarte także w Regulaminie promocji.

3. Abonenci zobowiązani są do zapłaty opłaty instalacyjnej, w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych w terminie określonym na pierwszej wystawionej Fakturze. W sytuacji, gdy Abonent posiada już przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej Operatora i nie jest wymagana instalacja, a Abonent zawiera Umowę lub dokonuje zmiany pakietu taryfowego, wówczas obciążony zostanie opłatą aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku, bądź w Regulaminie promocji jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych.

4. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie Rozliczeniowym.

§9.

1. Wszystkie opłaty Abonent jest zobowiązany uiszczać w terminach, w siedzibie Operatora lub na rachunek bankowy Operatora wskazany w Umowie i/lub na Rachunku.

2. Abonent uiszcza bez uprzedniego wezwania opłatę abonamentową z góry do 10 dnia każdego miesiąca za dany miesiąc, w którym Usługa jest świadczona.

3. Rachunki udostępniane są Abonentowi za pośrednictwem WBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, o ile Abonent nie zgłosił Operatorowi zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury, w tym elektronicznej (e-faktura).

4. Opłaty inne niż abonamentowa (np. opłata instalacyjna, aktywacyjna itp.) pobierane będą na podstawie faktury lub faktury elektronicznej w terminie 10 dni od jej dostarczenia Abonentowi.

VII. Odpowiedzialność Operatora, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty.

§10.

1. Operator 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. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- 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;
- nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci;

3. W razie przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Regulaminie poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za zawinione, nieterminowe uruchomienie Usługi przez Operatora 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, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta lub przekazem pocztowym na adres wskazany w reklamacji.

5. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie na wniosek Abonenta mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.

6. 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. POLUBOWNE SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

VIII. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.

§11.

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.

2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usługi poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym z winy Abonenta, na zasadach określonych w Umowie.

3. Korzystając z Usługi, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

- naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
- rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
- działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
- dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
- rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
- rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta – ang. spamming),
- korzystanie z Usługi w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usługi.

4. Operator zaleca Abonentowi:

- dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
- zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
- stosowanie do kont pocztowych oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 12 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki, w tym interpunkcyjne.

5. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usługi, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 1-3 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha. Warunki rozwiązania określone są w Umowie.

IX. Usługa serwisowa.

§12.

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonej Usługi. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:

- bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
- techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
- uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora, trwających promocjach i ofertach specjalnych,
- rozpatrywanie reklamacji,
- informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem WBOK.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usługi oraz zaciągać informacji na temat Usługi:

- pod numerami telefonów BOK Operatora wskazanymi także na stronie internetowej Operatora www.artkomnet.pl: 82 540 00 45, 883 787 773, numer telefonu przeznaczony wyłącznie do całodobowego zgłoszenia awarii za pośrednictwem wiadomości tekstowej (SMS): 602 225 893,
- osobiście w Biurze Obsługi Klienta - ul. Okrzei 25, 22-300 Krasnystaw.

3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora www.artkomnet.pl oraz dostarczonym przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 3 dni robocze 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.

5. 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 Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Operatora 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 usługi dostępu do Internetu, z wykorzystaniem których świadczone są Usługi, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usługi niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

6. Pomoc techniczna z wykorzystaniem BOK oraz dostępność kontaktu z BOK ograniczona jest do godzin działania BOK: od poniedziałku do piątku w godz. 9:00 – 17:00 oraz w soboty w godz. 9:00 – 13:00.

Formy kontaktu z BOK:

- osobiście w Biurze Obsługi Klienta: ul. Okrzei 25, 22-300 Krasnystaw,
- telefonicznie: numery telefonów: 82 540 00 45, 883 787 773, numer telefonu przeznaczony wyłącznie do całodobowego zgłoszenia awarii za pośrednictwem wiadomości tekstowej (SMS): 602 225 893,
- za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość:
 - (a) adres strony internetowej: www.artkomnet.pl
 - (b) adres e-mail: biuro@artkomnet.pl

Dane kontaktowe do BOK podane są także przez Operatora na jego stronie internetowej www.artkomnet.pl

X. Reklamacje. Polubowne sposoby rozwiązywania sporów.

§13.

1. Abonent korzystający z Usługi ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu jej świadczenia.

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia złożenia.

3. Nierozpatrzenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.

4. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie, telefonicznie do protokołu sporządzonego przez BOK, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną (poczta elektroniczna) lub ustnie do protokołu sporządzonego przez BOK.

5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji zobowiązana jest podać:

- 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) Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usług,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tej Usługi lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci Operatora;
- f) wysokość odszkodowania lub innej należności jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

§14.

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

2. Operator rozpatrując reklamację, w terminie do 30 dni udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej a za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usługi telekomunikacyjnej lub w odrębnym oświadczeniu, dostawca usługi potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu 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 oraz 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. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę Operatora i jego adres,
- b) powołanie podstawy prawnej,
- c) informację o dniu złożenia reklamacji
- d) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- e) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności- określenie kwoty i terminu wypłaty,
- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
- g) podpis upoważnionego Przedstawiciela Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska, dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska

3. 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.

4. Jeśli Abonent nie otrzyma odpowiedzi Operatora na reklamację, może zażądać od Operatora ponownego jej przekazania (lub jej kopii) w sposób i formie uzgodnionej z Operatorem. Jeśli odpowiedź na reklamację jest negatywna, Abonent ma prawo zażądać od Operatora ponownego jej wysłania (lub jej kopii) przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

§15.

Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE, tj. w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie w sprawie pozasądowego

rozwiązywania sporów konsumenckich w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezese Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

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

§16.

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Operatora 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 lub wygaśnięcia Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Operator odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości.

§17.

1. Prócz opłaty za niezwrócony lub uszkodzony Sprzęt, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi – została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne Urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach.

2. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Operatora noty obciążeniowej.

§18.

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie: <http://www.uke.gov.pl/rozpoznaj-zagrozenie-nie-lam-prawa-zachowaj-prywatnosc-i-chron-swoje-dane-telekomunikacyjne-19760> . Zawarta tam informacja Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej stanowi wypełnienie obowiązku prawnego wskazanego w art. 62 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 z późn. zm.).

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, zamieszczone są także w §11 Regulaminu, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

XII. Postanowienia końcowe.

§19.

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Informacje o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych dostępne są na stronie internetowej Operatora [www. Artkomnet.pl](http://www.Artkomnet.pl) oraz w Biurze Obsługi Klienta.

3. Za pisemną zgodą Operatora, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą Tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie, zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.

4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 marca 2017 roku.

Za Abonenta

Za Operatora