

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Użyte w regulaminie lub w Umowie pojęcia oznaczają:

- **Operator** - GigaLink;
- **Awaria** - nieprawidłowości w działaniu lub brak działania usługi, świadczenie usługi niezgodnie z wynikającymi z Umowy lub Regulaminu wymaganiami jakościowymi;
- **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej w formie pisemnej z Operatorem;
- **Klient** - podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
- **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- **Cennik** - obowiązujący u Operatora wykaz usług lub zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania;
- **Sieć GigaLink** - zarządzana przez Operatora, Światłowodowa Sieć Szkieletowa
- **Okres rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora;
- **Opłata instalacyjna** - jednorazowa opłata ponoszona przez Abonenta za uruchomienie usługi, w wysokości określonej przez cennik lub w wyniku negocjacji;
- **Opłata miesięczna** - opłata pobierana miesięcznie, za usługi świadczone dla Abonenta. W przypadku gdy usługa jest świadczona przez niepełny miesiąc, opłata miesięczna jest pobierana proporcjonalnie za rzeczywistą liczbę dni w miesiącu, w których usługa był świadczona;
- **Rabat** - określane przez Operatora (na czas określony, bądź nieokreślony) procentowe lub kwotowe obniżenie opłaty miesięcznej, instalacyjnej bądź rocznej/kwartalnej;
- **Umowa** - Umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej bądź innej usługi, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Operatorem, a Abonentem;

§2

ZAKRES ŚWIADCZONYCH PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne i inne usługi określone w Cenniku lub w Umowie.
2. Operator świadczy usługi przy wykorzystaniu sieci GigaLink oraz innych sieci, na podstawie odrębnych porozumień z innymi Operatorami.
3. Szczegółowy zakres usług określa Umowa.
4. Operator świadczy usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, jeżeli Umowa nie stanowi inaczej.
5. Operator Gwarantuje szybkość transmisji podanej w Umowie do punktów brzegowych sieci GigaLink i punktu styku z Innymi Operatorami z którymi GigaLink posiada taki punkt w swoim węźle.
6. GigaLink nie gwarantuje minimalnej szybkości transmisji danych do ogólnych zasobów dostępnych w sieci Internet.

OGÓLNE WARUNKI ZAWIERANIA UMÓW

1. Umowa jest zawierana w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. W celu zawarcia Umowy Klient, z zastrzeżeniem ust. 3, powinien dostarczyć Operatorowi:
 - a) zamówienie na usługę
 - b) aktualny odpis z KRS lub aktualne zaświadczenie o wpisie do rejestru przedsiębiorców gospodarczych lub zaświadczenie o wpisie do innego właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej,
 - c) Numer Identyfikacji Podatkowej (NIP),
 - d) Numer REGON.
3. W celu zawarcia Umowy Klient będący Konsumentem powinien podać:
 - a) nazwisko i imię,
 - b) miejsce i datę urodzenia,
 - c) adres miejsca zamieszkania,
 - d) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - e) nazwy, serie i numery dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, numer paszportu.
4. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba Umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający Umocowanie w oryginale lub jego poświadczoną kopię.
5. Operator może odmówić zawarcia Umowy gdy:
 - a) Klient nie dostarczy lub odmawia okazania wymaganych przez Operatora dokumentów, lub gdy okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
 - b) Operator lub Klient nie posiadają infrastruktury, bądź odpowiednich warunków technicznych do świadczenia usługi,
 - c) zakres żądanej usługi pogorszy standard lub uniemożliwi korzystanie z usług dotychczasowym Abonentom,
 - d) Klient znajduje się w likwidacji albo złożono wobec niego wniosek o wszczęcie postępowania upadłościowego (układowego).
6. Wszystkie zmiany, uzupełnienia i modyfikacje treści Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. W przypadku zmiany danych zawartych w Umowie Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Operatora o zaistniałych zmianach oraz dostarczenia dokumentu potwierdzającego dokonane zmiany. W sytuacji braku informacji o zmianie danych Abonenta, wszelkie pisma adresowane do Abonenta uważa się za doręczone skutecznie na dotychczasowe dane.
8. Konsumentowi, który zawarł Umowę poza lokalem Operatora bądź na odległość, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn poprzez pisemne oświadczenie złożone w Komórcie organizacyjnej lub wysłane do Operatora w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

9. 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 § 3 ust. 8.
10. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 3 ust. 8, Umowa uważana jest za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich opłat za Usługę

§4

ZOBOWIĄZANIA

1. Strony mają obowiązek przestrzegać przepisów prawa dotyczących korzystania i świadczenia usług oraz postanowień Umowy i Regulaminu.
2. Jeżeli istotne warunki Umowy zostały ustalone w drodze negocjacji, Strony są obowiązane zachować w tajemnicy informacje dotyczące istotnych warunków Umowy oraz informacji uzyskanych o drugiej Stronie w wyniku negocjacji i realizacji Umowy. Informacje te mogą być udzielone osobom trzecim w przypadkach prawem przewidzianych lub za zgodą Strony, której dotyczą.
3. Abonent nie może:
 - a) prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Operatora,
 - b) podejmować jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę telekomunikacyjną Operatora, za pomocą której świadczone są usługi lub mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów służących udostępnianiu i monitorowaniu usług oraz urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość, za pomocą których świadczone są usługi,
 - c) dokonywać nie uzgodnionych z Operatorem napraw i zmian w instalacji lub urządzeniach sieciowych, będących własnością Operatora,
 - d) stosować urządzeń sieciowych i oprogramowania, niedozwolonych przez prawo,
 - e) kierować do sieci Operatora ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora,
 - f) odmówić dostępu do urządzeń Operatora, a zainstalowanych u Abonenta,
 - g) wykorzystywać urządzenia telekomunikacyjne udostępnione przez Operatora lub inne przyłączone do punktu styku z siecią Operatora, niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową lub regulaminem,
 - h) bez pisemnej zgody Operatora świadczyć usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, o ile wiążą się one z tranzytem informacji przez sieć Operatora, chyba że Umowa stanowi inaczej,
 - i) bez pisemnej zgody Operatora przenieść praw i obowiązków z Umowy na osobę trzecią.

§5 OPŁATY

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat miesięcznych (kwartalnych/rocznych) za usługi telekomunikacyjne według cen określonych w Umowie.
2. Abonent ponosi opłatę instalacyjną w wysokości określonej przez Umowę.
3. Jeżeli bezpośrednio po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy jest zawierana kolejna Umowa, Operator może odstąpić od pobrania opłaty instalacyjnej w zakresie w jakim nowa Umowa dotyczy kontynuacji uprzednio świadczonych usług. Powyższe postanowienie nie dotyczy sytuacji, jeżeli zmianie uległy warunki lub parametry usługi, od których zależy opłata instalacyjna.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
5. Za opóźnienie w zapłacie opłat w całości lub części Operator pobiera odsetki ustawowe.
6. Jeśli w Umowie nie ustalono terminu płatności, Abonent zobowiązany jest dokonać zapłaty w terminie 7 dni od dnia wystawiania faktury.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 1) Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie oraz regulaminie.
- 2) Operator nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za treści przekazywane podczas korzystania z usługi,
 - b) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - c) za szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub przerwą w korzystaniu z usługi,
 - d) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi spowodowane działaniem lub zaniechaniem samego Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność,
 - e) za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi spowodowane wyłącznie wadliwym działaniem urządzeń samego Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność,
 - f) za szkody spowodowane przez Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Abonent ponosi odpowiedzialność, skutkujące uniemożliwionym lub ograniczonym dostępem do urządzeń lub infrastruktury Operatora.
 - g) W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów, w związku ze świadczoną Usługą, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.
 - h) Operator zapewnia należyłą staranność w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
- 3) W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, Operator jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia.

- 4) W szczególności Operator uprawniony jest do:
- a) informowania i ostrzegania Abonentów o bezpośrednich zagrożeniach, natychmiastowego ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi,
 - b) informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmiotów zajmujących się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
 - c) informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług,
- 5) Ograniczenie świadczenia Usługi, może w szczególności polegać na:
- a) filtracji ruchu, np. poprzez blokadę portu lub adresu IP
 - b) uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.
 - c) Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności gdy:
 - a. urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci Internet przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub braku podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie,
 - b. urządzenie spoza Sieci zagraża bezpieczeństwu systemów lub użytkowników Sieci.
- 6) Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez użytkowników sieci Internet posługujących się jego Hasłem do sieci WiFi lub PIN-em czy hasłem do innych urządzeń podłączonych do sieci Operatora, jeżeli osoby trzecie weszły w posiadanie Hasła lub PIN-u z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

§7

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacja może być składana z tytułu:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - b) niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - c) nieprawidłowego naliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamację wnosi się pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub pocztą elektroniczną.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) adres miejsca zakończenia sieci,
 - e) wysokość kwoty odszkodowania, innej należności lub kwoty kwestionowanej - jeśli reklamujący żąda ich wypłaty,
 - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
 - g) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Jeżeli reklamacja złożona pisemnie w siedzibie Operatora, ustnie do protokołu w siedzibie Operatora nie zawiera danych wskazanych w ust. 3, to Operator niezwłocznie informuje o tym Abonenta.
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia w terminie 7 dni, podając zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Nie stosuje się pkt. 4 i 5, jeśli prawo do odszkodowania lub innej należności nie budzi wątpliwości. Wówczas Operator rozpatruje reklamację tak, jakby kwota była określona.
7. Złożenie reklamacji jest potwierdzane przez Operatora:
 - a) niezwłocznie w formie pisemnej - w przypadku złożenia reklamacji pisemnie w siedzibie Operatora lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora,
 - b) w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora - w przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną.
8. Odpowiedzi na reklamację udziela się w formie pisemnej. Jeżeli Operator nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni, uważa się że reklamacja została uwzględniona. Nie stosuje się ust. 7 pkt b, jeżeli Operator udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni.
9. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę Operatora,
 - b) powołanie podstawy prawnej,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w §7
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz jest doręczana reklamującemu przesyłką poleconą.
11. 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 terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
12. Złożenie reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłat.

§8

UPRAWNIENIA ABONENTA W PRZYPADKU NIWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY PRZEZ OPERATORA

1. Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 uiszczonej opłaty miesięcznej za każdy pełny dzień braku świadczenia usługi, bądź niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.
2. Abonentowi przysługuje kara Umowna w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej (bądź odpowiednio 1/90 opłaty kwartalnej lub 1/365 opłaty rocznej) za każdy dzień odpowiednio niewykonania, bądź nienależytego wykonania usługi, jeżeli łączny czas niewykonania lub nienależytego wykonania usługi w okresie rozliczeniowym przekroczył 48 godzin, albo za każdy dzień niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.
3. Wypłata nastąpi przez zwrot kwoty na konto wskazane przez Abonenta, w terminie 14 dni od zakończenia postępowania potwierdzającego zaistnienie zdarzenia skutkującego obowiązkiem zapłaty, bądź poprzez proporcjonalne zmniejszenie kolejnej opłaty abonamentowej.
4. Umowa może określać inne wysokości i zasady wypłaty kar Umownych.

§9

INFORMACJA O POLUBOWNYCH SPOSOBACH ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Spór cywilnoprawny pomiędzy Konsumentem a Operatorem może być rozwiązany w drodze postępowania mediacyjnego, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, prowadzonego na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta.
2. Spór o prawo majątkowe wynikłe z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej pomiędzy Konsumentem, a Operatorem może być rozwiązany w drodze postępowania przed stałym sądem Konsumenckim utworzonym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie i Cenniku stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§10

ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień dostarczenia oświadczenia woli drugiej Stronie. Umowa może określać inny termin wypowiedzenia. Wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Strony mogą przewidzieć w Umowie, iż oświadczenia woli w sprawie rozwiązania Umowy mogą być składane poprzez pocztę elektroniczną.
2. Umowa może być rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Abonenta §4. Jednakże Operator przed rozwiązaniem Umowy obowiązany jest wezwać Abonenta do usunięcia naruszeń i wyznaczyć mu odpowiedni termin.
3. W przypadku braku płatności za jeden okres rozliczeniowy Operator może, po uprzednim wyznaczeniu Abonentowi dodatkowego terminu 7 dni na zapłatę, zawiesić świadczenie usługi.
4. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy z winy Operatora niedostępność usługi w okresie rozliczeniowym przekroczy 7 dni. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku uszkodzenia kanalizacji teletechnicznej lub łącza światłowodowego z winy Abonenta, bądź siły wyższej.