

Rozdział I - Postanowienia Ogólne

§ 1

1. ESPOL Spółka z o.o. zwana dalej „Operatorem” jest spółką działającą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych pod nr 327, z siedzibą w Szczecinie (70-236) przy ul. Sowińskiego 78, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Szczecin - Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS 0000197590, kapitał zakładowy 700.000 zł, NIP: 851-10-38-723, REGON: 810833173.

2. ESPOL Spółka z o.o. oświadcza, że działa zgodnie z przepisami Ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. oraz innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

3. Abonent jest konsumentem i nie używa Usługi do celów komercyjnych lub zawodowych.

§ 2

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

1) **Abonent** – strona umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem,

2) **Cennik** – cennik usług telekomunikacyjnych Operatora.

3) **Lokal** – budynek lub mieszkanie, w którym znajduje się Zakończenie Sieci.

4) **Przedstawiciel** – pracownik Operatora legitymujący się firmowym identyfikatorem lub pracownik podwykonawcy legitymujący się zleceniem na wykonanie prac,

5) **Regulamin** – niniejszy regulamin,

6) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem.

7) **Urządzenia** – zainstalowane elementy sieci takie jak: koncentratory, zasilacze, kable, gniazda, będące własnością Operatora,

8) **Usługa** – usługa telekomunikacyjna dostępu do internetu,

9) **Usterka** – techniczna wada uniemożliwiająca przesyłanie danych,

10) **Warunki Promocji** – warunki promocji, w oparciu o które zawierana jest Umowa Abonenta z Operatorem.

11) **Zakończenie sieci** – punkt sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci.

§ 3

Operator powierza Abonentowi Urządzenia do korzystania. Zawarcie umowy abonenckiej na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie nie powoduje nabycia własności Urządzeń przez Abonenta.

§ 4

Opłata abonamentowa obejmuje zapewnienie stałego dostępu do internetu o przepustowości określonej w umowie oraz telefoniczną pomoc techniczną dla Abonentów w zakresie zapewnienia transmisji danych.

Rozdział II - Umowa

§ 5

1. Umowa pod rygorem nieważności zostaje zawarta w formie pisemnej.

2. Umowa może być zawarta na czas określony lub czas nieokreślony.

3. Abonent jest zobowiązany do informowania Operatora o zmianach swoich danych zawartych w umowie w terminie 14 dni od ich wystąpienia.

Rozdział III – Zasady podłączenia

§ 6

1. Operator zobowiązuje się do wykonania Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta w terminie określonym w Umowie, chyba że strony uzgodnią w formie pisemnej inaczej.

2. W celu wykonania Zakończenia Sieci Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora. Przygotowanie miejsca instalacji należy do Abonenta.

3. Jeżeli w dniu zawarcia umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie umożliwiające realizację usługi, zobowiązania Operatora ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usługi. Warunek ten nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora opłaty instalacyjnej zgodnej z Cennikiem.

4. Podstawą uruchomienia Usługi jest podpisanie przez Abonenta protokołu odbioru technicznego, stanowiącego integralną część Umowy.

Rozdział IV – Jakość usług, obsługa serwisowa

§ 7

1. Operator zobowiązany jest do zapewnienia transmisji danych do węzła sieci komputerowej Operatora z maksymalną wydajnością wg wybranego przez abonenta rodzaju abonamentu i dalej do sieci INTERNET. Operator zastrzega sobie jednak prawo do przerw w transmisji. Konsekwencje przerw określa § 12 ust. 2 Regulaminu.

2. Jeżeli Usługa funkcjonuje nieprawidłowo, Operator jest zobowiązany do niezwłocznego podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia o tym wiadomości.

3. Abonent zgłasza nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usługi zgodnie z § 24 ust. 2 Regulaminu.

4. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi lokalu celem zlokalizowania i usunięcia niesprawności.

5. Operator zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń powierzonych Abonentowi w ramach realizacji umowy, przez cały czas obowiązywania Umowy, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w urządzeniu przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.

6. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia ponadto cykliczne przeglądy stanu technicznego jego sieci, uzyskiwanie informacji o Usługach i taryfach stosowanych

przez Operatora oraz trwających promocjach, rozpatrywanie reklamacji, informacje o rachunkach i płatnościach dotyczących Abonenta.

Rozdział V - Obowiązki Abonenta

§ 8

1. Abonent jest zobowiązany:

- a) udostępnić w uzgodnionym terminie Lokal w celu instalacji Zakończenia Sieci,
- b) uiścić opłatę instalacyjną,
- c) opłacać terminowo opłaty abonamentowe,
- d) nie podejmować działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników sieci Operatora lub innych sieci,
- e) korzystać z Usługi w sposób niesprzeczny z prawem i dobrymi obyczajami z poszanowaniem prywatności i dóbr osobistych innych osób,
- f) korzystać z Usługi wyłącznie za pomocą sprzętu spełniającego wymagania określone przez obowiązujące przepisy,
- g) sprawować pieczę nad Urządzeniami, zapobiegać ich utracie i uszkodzeniu,
- h) pokryć wszelkie koszty związane z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego ich użytkowania,
- i) dopuścić przedstawicieli Operatora do okresowej kontroli sieci lub należącego do Operatora sprzętu znajdującego się w lokalu Abonenta.

2. Abonentowi nie wolno rozsyłać wirusów komputerowych, trojanów i innego szkodliwego oprogramowania, rozsyłać niezamówionych informacji, podejmować działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania, dokonywać zmian, usuwać lub dodawać jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody.

3. Abonent może korzystać z Usługi wyłącznie w Lokalu. Abonent nie może świadczyć osobom trzecim usługi dostępu do internetu na bazie łączy dostarczanych przez Operatora.

§ 9

1. Abonent zobowiązany jest do opłacania opłaty abonamentowej z góry w terminie do 15 każdego miesiąca.

2. Wysokość opłaty abonamentowej za miesiąc kalendarzowy, w którym Operator rozpoczął świadczenie usługi stanowi iloczyn 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni pozostałych do upływu miesiąca, w którym nastąpiło przyłączenie.

3. Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w uiszczeniu opłaty abonamentowej lub innych opłat należnych od Abonenta.

4. Abonent jest zobowiązany uiszczać opłatę abonamentową i inne opłaty na konto bankowe Operatora wskazane na rachunku.

§ 10

1. Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego komputera przy wybranej opłacie abonamentowej, a w przypadku podłączenia drugiego komputera ma możliwość podłączenia go za opłatą w wysokości 50% opłaty podłączeniowej.

2. Opłata abonamentowa za drugi komputer wynosi odpowiednio 50% opłaty abonamentowej dotychczasowej.

§ 11

Abonent może zmienić plan taryfowy oraz abonament po uiszczeniu opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem usług.

Rozdział VI - Odpowiedzialność stron

§ 12

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług albo innych zobowiązań umownych w zakresie określonym Regulaminem, Umową i Warunkami Promocji, z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług albo innych zobowiązań umownych wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzeganie przez niego postanowień Regulaminu, Umowy i Warunków Promocji lub działania Abonenta niezgodnego z prawem, albo też wskutek siły wyższej.

2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

3. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych usług odszkodowanie wynosi 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

4. Odszkodowania, o których jest mowa w ustępach 2 i 3, płatne jest w terminie 30 dni od daty rozpatrzenia reklamacji, na konto wskazane przez Abonenta, chyba że Abonent wyrazi zgodę na ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Usterki powstałe w Urządzeniach, a także w innym sprzęcie z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

6. Operator nie odpowiada za dane utrzymywane na komputerach podłączonych do sieci internetowej.

7. Operator nie odpowiada za niezawinione przez siebie uszkodzenia sprzętu komputerowego podłączonego do sieci internetowej.

§ 13

1. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów Prawa Autorskiego i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Abonent ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Internetu w sposób niezgodny z prawem.

2. Operator nie odpowiada za treść informacji przesyłanych przez Abonenta.

3. W przypadku stwierdzenia przez Operatora świadczenia przez Abonenta osobom trzecim dostępu do internetu na bazie łączy dostarczanych przez Operatora, Abonent

zobowiązany jest do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Regulaminem oraz do zapłacenia Operatorowi kary umownej w wysokości 20.000 zł (dwadzieścia tysięcy złotych) za każdy stwierdzony przypadek naruszenia.

Rozdział VII Postępowanie reklamacyjne

§ 14

1. Reklamacja może zostać wniesiona z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi lub wysokości naliczonych przez Operatora opłat.
2. Reklamacja powinna zostać złożona w Biurze Obsługi Klienta Operatora w formie pisemnej, ustnie do protokołu, lub w inny określony przepisami prawa sposób.
3. 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) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
- e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. 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 Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i 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.

5. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo 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 telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po terminie wskazanym wyżej Operator pozostawi bez rozpoznania.

6. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości opłat nie zwalnia Abonenta od obowiązku zapłaty reklamowanej kwoty.

6a. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie, chyba że w tym terminie Operator udzieli odpowiedzi na reklamację.

7. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia, z tym jednak zastrzeżeniem, że jeżeli reklamacja w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia nie zostanie przez Operatora rozpatrzona, to Operator w terminie 14 dni od daty wniesienia potwierdza w formie pisemnej jej przyjęcie. Termin 30-to dniowy jest dotrzymany, jeżeli Operator przed jego upływem wyśle odpowiedź o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

8. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

9. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, 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.

10. Przepisu ust. 8 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent 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 Abonenta do złożenia reklamacji.

§ 15

1. Spory między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w postępowaniu mediacyjnym toczonym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

2. Warunki i zasady alternatywnego rozstrzygania sporów określają przepisy art. 109 i 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.

Rozdział VIII Zawieszenie Umowy

§ 16

1. W przypadku gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony, Abonent może, po złożeniu pisemnego wniosku, zawiesić korzystanie z dostępu do internetu na okres do dwóch miesięcy (1 lub 2 pełne miesiące) w roku kalendarzowym. Abonent ponosi opłatę za zawieszenie usług zgodnie ze stawkami określonymi w cenniku.
2. Ponowne zawieszenie może nastąpić dopiero po upływie pełnych 12 miesięcy od zakończenia poprzedniego okresu zawieszenia.

§ 17

1. Operator może zawiesić świadczenie Usług w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika lub Warunków Promocji.
2. Operator może zawiesić świadczenie Usług za wcześniejszym powiadomieniem Abonenta, gdy Abonent pozostaje w zwłoce w dokonaniu zapłaty za świadczone usługi lub w zwłoce w zapłacie opłaty aktywacyjnej przez okres przekraczający 30 dni.
3. Operator wznowi świadczenie usług zawieszonych z przyczyn, o których mowa w ust. 1, na wniosek Abonenta, odpowiednio po zaprzestaniu naruszeń i zlikwidowaniu ich skutków.
4. Operator wznowi świadczenie usług zawieszonych z przyczyn, o których mowa w ust. 2 po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta wszystkich zaległych opłat.
5. W przypadku wznowienia świadczenia usług przez Operatora, Umowa, w przypadku gdy była w chwili zawieszenia świadczenia usług Umową zawartą na czas oznaczony, ulega przedłużeniu o okres od dnia zawieszenia do dnia wznowienia świadczenia usług przez Operatora.
6. Operator ma nadto prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli żądanie takie zgłoszą właściwe i uprawnione do tego organy w tym w szczególności organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Rozdział IX Postanowienia końcowe

§ 18

W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy o ile spełniają inne wymogi w szczególności dotyczące prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.

§ 19

Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczyć na rzecz Abonenta usługi, a Abonent zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Operatora Urządzeń.

§ 20

W celu utrwalenia wniosków i oświadczeń składanych przez Abonenta, jak również w celu należytego wykonania Usług przez Operatora, Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta.

§ 21

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:

- a) informacji przekazywanych w Sieci Operatora,
- b) danych osobowych Abonentów,
- c) danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem sytuacji opisanych w ust. 4 niniejszego paragrafu oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
 - a) awarii lub uszkodzenia sieci Operatora,
 - b) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego,
 - c) przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora,
 - d) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

§ 22

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 23

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz inne powszechnie obowiązujące.

§ 24

1. Operator zaleca odłączenie urządzeń komputerowych od sieci internetowej w przypadku wyładowań elektrycznych oraz zakłóceń w dostawach energii elektrycznej do lokalu Abonenta.
2. Wszelkie usterki należy zgłaszać w dziale obsługi klienta ESPOL nr tel. 913333344 lub elektronicznie: pomoc@espol.com.pl.

ZARZĄD ESPOL Sp. z o.o.