

### Rozdział I - Postanowienia Ogólne

1. Firma ESPOL Spółka z o.o. zwana dalej „Operatorem” jest spółką działającą na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych pod nr 327, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej z siedzibą w Szczecinie (70-463) przy ul. Piłsudskiego 23, zarejestrowana 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. Podstawą do korzystania z usług Operatora jest umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zwana dalej „Umową” podpisana pomiędzy osobą fizyczną zwaną dalej „Abonentem” a firmą ESPOL Sp. z o.o., której integralną częścią są postanowienia niniejszego Regulaminu.
3. ESPOL Spółka z o.o. oświadcza iż działa zgodnie z przepisami Ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz niniejszego regulaminu.
4. Urządzeniami w rozumieniu niniejszego regulaminu są zainstalowane elementy sieci takie jak: koncentratory, zasilacze, kable, gniazda będące własnością Operatora.
5. Usterką w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest techniczna wada uniemożliwiająca przesyłanie danych.
6. Przedstawicielem jest pracownik Operatora legitymujący się firmowym identyfikatorem lub pracownik podwykonawcy legitymujący się zleceniem na wykonanie prac.
7. Zawarcie umowy abonenckiej na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie nie powoduje nabycia własności urządzeń o których mowa w pkt.4 przez Abonenta.
8. Abonent zobowiązany jest do opłacania opłaty abonamentowej z góry w terminie do 15 każdego miesiąca.
9. 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 - Zasady Podłączenia i Eksploatacji

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem, użytkownikiem wieczystym, lub przysługuje mu spółdzielcze prawo do lokalu.
2. W przypadku posiadania tytułu prawnego innego niż określony w § 2 pkt 1 Abonent zobowiązany jest do przedstawienia pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
3. W lokalu podczas montażu urządzeń do uruchomienia internetu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
4. 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.
5. Wysokość Abonamentu ustalona w zamówieniu instalacji i abonamentu dostępu do Internetu jest gwarantowana do końca roku kalendarzowego, w którym podpisana jest umowa, o ile nie zmienią się regulacje prawne dotyczące zasad dostępu do INTERNETU, po tym okresie może być aktualizowana raz w roku o wskaźnik inflacji.
6. Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie opłaty abonamentowej lub innych opłat należnych od Abonenta.
7. Operatorowi przysługuje prawo do zawieszenia świadczenia usługi dostępu do sieci internetowej po wcześniejszym powiadomieniu o tym Abonenta w przypadku gdy Abonent zalega w całości lub w części z jakkolwiek płatnością na rzecz Operatora przez okres przekraczający 30 dni.
8. Abonent, który w okresie 14 dni od odłączenia sygnału nie dokona spłaty należnego zadłużenia, będzie obciążony opłatą za ponowną aktywację wg obowiązującego cennika.
9. Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego komputera przy opłacie wybranego abonamentu, a w przypadku drugiego komputera ma możliwość podłączenia go za opłatą w wysokości 50% opłaty podłączeniowej.
10. Abonament za drugi komputer wynosi odpowiednio 50% abonamentu dotychczasowego lub niższego o ile wybrano taką opcję.
11. 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. Ponowne zawieszenie może nastąpić dopiero po 12 miesiącach.
12. Abonent może po złożeniu pisemnego wniosku zawiesić korzystanie z dostępu do internetu na okres od dwóch do sześciu miesięcy za opłatą wg Cennika, płatną z góry przed rozpoczęciem okresu zawieszenia.
13. Abonent może zmienić plan taryfowy oraz abonament po uiszczeniu opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem usług.

### Rozdział III – Umowa

1. Umowa pod rygorem nieważności zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. W imieniu Operatora Umowę zawiera upoważniona osoba.
3. Umowa może być zawarta na czas określony lub czas nieokreślony.
4. Abonent jest zobowiązany do informowania Operatora o zmianach swoich danych zawartych w umowie w terminie 14 dni od ich wystąpienia.

### Rozdział IV – Jakość usług, obsługa serwisowa

1. Operator zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń, przez cały czas obowiązywania umowy abonenckiej, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w urządzeniu przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.
2. Operator zobowiązany jest do zapewnienia transmisji danych do węzła sieci komputerowej ESPOL Spółka z o.o. z wydajnością wg wybranego przez abonenta rodzaju abonamentu i dalej do sieci INTERNET. Operator zastrzega

sobie prawo do przerw w transmisji. 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.

### Rozdział V - Obowiązki Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany:
  - a) uiścić opłatę instalacyjną ustaloną w zamówieniu instalacji lub umowie i abonament za usługę dostępu do internetu
  - b) nie powodować zakłóceń w pracy innym użytkownikom internetu,
  - c) opłacać terminowo opłaty abonamentowe,
  - d) do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą urządzeń uszkodzonych na skutek nieprawidłowego ich użytkowania,
  - e) do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących go zawartych w formularzu umowy abonenckiej,
  - f) do nie świadczenia osobom trzecim dostępu do internetu na bazie łączy dostarczanych przez Operatora.

### Rozdział VI - Odpowiedzialność stron

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w zakresie określonym Regulaminem, Umową i Warunkami Promocji, z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynika z winy Abonenta, nieprzestrzeganie przez niego postanowień Regulaminu, Umowy i Warunków Promocji lub działania Abonenta niezgodnego z prawem, albo też w skutek siły wyższej.
2. Odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta nie obejmuje utraconych korzyści Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Usterki powstałe w Sprzęcie z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. W przypadku stwierdzenia przez Operatora świadczenia przez Abonenta osobom trzecim dostępu do internetu na bazie łączy dostarczanych przez Operatora, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 20.000 zł ( słownie : dwadzieścia tysięcy złotych) na rzecz Operatora i niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z regulaminem.
5. Operator nie odpowiada za za treść informacji przesyłanych przez Abonenta.
6. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów Prawa Autorskiego i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Abonent ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Internetu w sposób niezgodny z prawem.
8. Operator nie odpowiada za dane utrzymywane na komputerach podłączonych do sieci internetowej.
9. Operator nie odpowiada za uszkodzenia sprzętu komputerowego podłączonego do sieci internetowej.

### Rozdział VII Postępowanie reklamacyjne

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 pkt. 3 a do e, g lub h, 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 wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po terminie wskazanym wyżej Operator ma prawo pozostawić bez rozpoznania..
6. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości opłat nie zwalnia Abonenta od obowiązku zapłaty reklamowanej kwoty.
7. Operator udziela w formie pisemnej 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 może być rozpatrzona

to Operator w tym terminie potwierdza w formie pisemnej jej przyjęcie. 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 polubowymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Warunki i zasady alternatywnego rozstrzygania sporów określają przepisy art. 109 i 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.

#### **Rozdział VIII Rozwiązanie Umowy**

1. Abonent o ile inny termin nie wynika z treści umowy albo treści regulaminu promocji uprawniony jest do rozwiązania Umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent niewłaściwie wykonuje postanowienia Umowy, Regulaminu lub Warunków Promocji, w tym gdy usługi świadczone przez Operatora, jak również Sprzęt udostępniony przez Operatora, jest wykorzystywany do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Warunków Promocji w tym w szczególności następujących przypadkach:
  - a) nieudostępnienia w uzgodnionym terminie przez Abonenta Lokalu w celu Instalacji Zakończenia Sieci lub aktywacji usługi;
  - b) zalegania w całości lub w części z jakąkolwiek płatnością na rzecz Operatora przez okres przekraczający 30 dni;

- c) kopiowania programów w całości lub w części w zakresie niezgodnym z Umową, w celach przekraczających zakres prywatnego użytku w szczególności, jeżeli łączy z tym osiągnięcie jakiegokolwiek korzyści materialnej;
- d) używania Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności narażenia Sprzętu na zniszczenie lub utratę;
- e) wykorzystywania do odbioru usług Sprzętu zarejestrowanego na innego Abonenta lub przez innego Abonenta utraconego lub który został skradziony innemu Abonentowi;
- f) używania jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie Sprzętu bądź też gdy Abonent wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające świadczenie usług przez Operatora Abonentowi lub innym Abonentom;
- g) niedopuszczania przedstawicieli Operatora do okresowej kontroli Zakończenia.

#### **Rozdział IX Postanowienia końcowe**

1. Operator zaleca odłączenie urządzeń komputerowych od sieci internetowej w przypadku wylądowań elektrycznych, oraz zakłóceń w dostawach energii elektrycznej do lokalu Abonenta.
2. Wszelkie usterki należy zgłaszać w dziale obsługi klienta ESPOL nr tel. (091) 33 33 344 lub elektronicznie: [biuros@tstd.pl](mailto:biuros@tstd.pl) bądź: [pomoc@espol.com.pl](mailto:pomoc@espol.com.pl).

ZARZĄD ESPOL Sp. z o.o.

wersja 06072009