

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO INTERNETU W BUDYNKU KPT Życzkowskiego (zwany dalej „Regulaminem”)**

### **§1 DEFINICJE**

1. Operator lub KPT – Krakowski Park Technologiczny Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, będący operatorem prowadzącym działalność w dziedzinie telekomunikacji na podstawie uprawnień do świadczenia usług telekomunikacyjnych, zgodnie z Ustawą i niniejszym Regulaminem.
2. Budynek KPT Życzkowskiego – budynek biurowy Krakowskiego Parku Technologicznego, zlokalizowany w Krakowie (31-864) przy ul. prof. Michała Życzkowskiego 14.
3. Najemca, Abonent – osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest Stroną Umowy.
4. Aktywacja Usługi – data rozpoczęcia świadczenia przez KPT Usług na rzecz Abonenta wynikająca z Umowy.
5. Awaria – przerwa w działaniu Usługi, wynikająca z przyczyn leżących po stronie Operatora z wyłączeniem siły wyższej.
6. Cennik – wykaz usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem cen, stanowiący załącznik do Regulaminu.
7. Gwarancja Jakości Usług SLA – parametry jakościowe i niezawodnościowe Usług oraz zasady i warunki naliczania bonifikat i kar umownych z tytułu niedotrzymania gwarantowanych parametrów Usług, stanowiące załącznik do Umowy.
8. Ustawa – ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 roku (Dz. U. 2004.171.1800 ze zm.).
9. Umowa – umowa na podstawie której KPT świadczy na rzecz Abonenta jedną lub więcej usług telekomunikacyjnych.
10. Usługi – usługi telekomunikacyjne określone w Regulaminie i realizowane na podstawie podpisanej pomiędzy Operatorem, a Abonentem Umowy, w tym usługi internetowe polegające na udostępnieniu Abonentowi dostępu do zasobów publicznej sieci Internet oraz inne usługi dodatkowe, których zakres oraz warunki świadczenia określone są w Umowie.

### **§2 URUCHOMIENIE USŁUGI**

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług (Aktywacja Usługi) następuje w terminie określonym w Umowie pomiędzy Operatorem, a Abonentem, na podstawie podpisanego przez Strony Protokołu, stanowiącego podstawę do naliczania opłat za Usługę wynikających z Cennika.
2. W przypadku, gdy data Aktywacji Usługi nie jest określona w Umowie, Aktywacja Usługi następuje od daty określonej w Protokole.
3. W przypadku, gdy Abonent nie podpisze przedłożonego przez Operatora Protokołu w terminie 3 dni roboczych od daty jego dostarczenia oraz nie zgłosi w tym terminie pisemnych zastrzeżeń, Usługę uważa się za odebraną i uruchomioną zgodnie z datą Aktywacji Usługi określoną w Protokole.

### **§3 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

1. Usługi telekomunikacyjne KPT realizowane są:
  - a. w oparciu o infrastrukturę telekomunikacyjną Operatora w budynku KPT Życzkowskiego i doprowadzoną do wykorzystywanych pomieszczeń Najemcy,
  - b. z wykorzystaniem protokołu TCP/IP poprzez doprowadzenie sygnału do gniazd w standardzie RJ45 zlokalizowanych w pomieszczeniach wykorzystywanych przez Najemcę.
2. Abonent upoważniony jest do korzystania z Usługi w oparciu o zdefiniowaną i przypisaną sieć lub w inny sposób określony w Umowie.
3. Operator nie jest zobowiązany dostarczać okablowania przyłączeniowego dla urządzeń Abonenta podłączonych do sieci Operatora (patchcord).

4. Wszelkie urządzenia Abonenckie lub komponenty dołączone do sieci Operatora muszą posiadać ważne certyfikaty, znaki zgodności, deklaracje zgodności, świadectwa homologacji, wydane przez uprawnione organy.
5. W razie stwierdzenia przez służby techniczne Operatora, przyłączenia przez Abonenta do sieci telekomunikacyjnej urządzeń Abonenckich nieposiadających dokumentów, o których mowa w ust. powyżej lub urządzeń wpływających negatywnie na pracę infrastruktury sieciowej budynku KPT Życzkowskiego, Operator jest uprawniony do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług telekomunikacyjnych do czasu odłączenia lub rekonfiguracji urządzeń Abonenckich.
6. Abonent nie może udostępniać Usług innym najemcom budynku KPT Życzkowskiego.

#### §4

1. Operator zobowiązuje się do:
  - a. świadczenia Usług na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie oraz informowania na wniosek Abonenta o szczegółach technicznych i parametrach świadczonych Usług, w zakresie niezbędnym do korzystania z Usług,
  - b. zapewnienia ciągłości świadczenia Usług na rzecz Abonenta z wyjątkiem ograniczeń dostępu do Usług związanych z koniecznością wykonania napraw i niezbędnej konserwacji,
2. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy w przypadku, gdy:
  - a. Abonent nie przedstawi autentycznych dokumentów rejestracyjnych oraz innych informacji jego dotyczących wymaganych do jego identyfikacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
  - b. istnieje uzasadnione przypuszczenie, że Abonent nie będzie w stanie wywiązać się z obowiązków nakładanych na niego Umową, a w szczególności gdy w poprzednim okresie została rozwiązana Umowa z Abonentem z powodu nie wywiązywania się przez Abonenta z obowiązku terminowych płatności lub Operator dysponuje wiarygodną informacją o rozwiązaniu przez inny podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne umowy z Abonentem z powodu nie wywiązywania się przez Abonenta obowiązku terminowych płatności,
  - c. oczekiwany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci i Usług może szkodliwie wpłynąć na obsługę pozostałych Abonentów sieci i Usług świadczonych przez Operatora,
  - d. z powodu braku możliwości technicznych realizacji oczekiwanych Usług.
3. Operator nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych poprzez sieć. W związku z tym, Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji.

#### §5

1. Abonent zobowiązuje się przestrzegać postanowienia Umowy oraz do:
  - a. terminowej wpłaty wynagrodzenia określonego na fakturze VAT z tytułu świadczenia Usług przez Operatora,
  - b. nie podłączania do sieci budynku KPT Życzkowskiego komponentów i urządzeń nie spełniających wymagań technicznych określonych w Regulaminie,
  - c. umożliwienia upoważnionym przedstawicielom Operatora obsługi i kontroli infrastruktury sieciowej budynku KPT Życzkowskiego, przy pomocy których świadczona jest Usługa, udostępniania pomieszczeń pracownikom Operatora w celu usuwania awarii lub dokonywania prac konserwacyjnych,
  - d. powiadamiania Operatora o stwierdzonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usług, w tym o wystąpieniu Awarii oraz zgłaszania wszelkich przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w sieci w budynku KPT Życzkowskiego,
  - e. powiadamiania Operatora o wszelkich zmianach adresu i danych w Umowie,
  - f. informowania Operatora o fakcie nieotrzymania faktury, jeśli Abonent nie otrzymał faktury w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi doręczana,
  - g. korzystania z usług Operatora w sposób zgodny z prawem polskim i umowami międzynarodowymi obowiązującymi w Polsce, w tym w szczególności do nie korzystania z usług Operatora w celu uzyskania dostępu do informacji danych i haseł osób trzecich,

- h. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za wybór miejsca i bezpieczeństwo przechowywania hasła zabezpieczającego Abonenta.
2. Abonent, który korzysta z hasła zabezpieczającego dostęp do przydzielonej sieci przyjmuje do wiadomości, że każdy kto uzyskuje dostęp do jego hasła, może bez upoważnienia uzyskać dostęp do jego danych i informacji zawartych na urządzeniach podłączonych do jego sieci. Zwraca się uwagę, że hasło nie zabezpiecza w 100% tajności informacji. Operator nie jest zobowiązany do dostarczenia żadnego systemu zabezpieczającego dane Abonenta i nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie poufności informacji przechowywanych na urządzeniach Abonenta przez osoby trzecie.
  3. Osoby trzecie, nie będące klientami Operatora, którym Abonent umożliwi korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, korzystają z nich wyłącznie na odpowiedzialność Abonenta używającego swego dostępu.
  4. Abonent odpowiada za wszelkie szkody powstałe na skutek korzystania z usług Operatora przez Abonenta, w tym także przez osoby trzecie które korzystają z dostępu przyznanego Abonentowi, a wszystkie koszty dodatkowe wynikłe z korzystania z usług obciążają Abonenta.
  5. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za działania i nadużycia, które zostały zainicjowane z sieci Abonenta, w tym zobowiązany jest pokryć wszelkie szkody powstałe w wyniku tych działań.

## § 6

### Płatności

1. Operator pobiera wynagrodzenie z tytułu świadczenie usług szczegółowo określonych w Umowie, w oparciu o stawki określone w Cenniku, na które składać mogą się w szczególności:
  - a. miesięczne opłaty abonamentowe za świadczone usługi płatne z góry,
  - b. opłaty za inne realizowane usługi na podstawie zamówień Abonenta i uzgodnień między Stronami – płatne z dołu.
2. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia obsługę serwisową polegającą na naprawie usterek w zakresie świadczonych usług, pozostałe usługi serwisowe oraz obsługa nieuzasadnionych wezwań może podlegać dodatkowej opłacie.
3. Abonent oświadcza, że wyraża zgodę na otrzymywanie od Operatora faktur elektronicznych / faktur w formie wydruku. Na podstawie Umowy oraz ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. 2011, Nr 177, poz. 1054 ze zmianami), Abonent niniejszym oświadcza, że wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych, ich duplikatów oraz korekt, dotyczących płatności wynikających z Umowy na adres email określony w Umowie.
4. Faktura w formie elektronicznej wystawiona przez Operatora i otrzymywana przez Abonenta wysyłana jest w nieedytowalnym formacie elektronicznym pdf. W przypadku zmiany wskazanego adresu email, Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia Operatora w formie pisemnej lub za pośrednictwem elektronicznego systemu obsługi najemców pod adresem internetowym o nowym adresie email doręczania faktur elektronicznych. W przypadku braku powiadomienia Operatora przez Abonenta o zmianie adresu email wskazanego powyżej za prawidłowo doręczone faktury uznaje się te, które zostały wysłane na znany Operatorowi adres email Abonenta, wskazany w Umowie.
5. Należności za świadczone usługi są płatne na podstawie faktur VAT wystawionych przez Operatora:
  - a. w miesiącu następującym po miesiącu, w którym świadczona była usługa (przy płatnościach z dołu) z terminem płatności 14 dni, licząc od daty wystawienia faktury lub faktury elektronicznej,
  - b. w miesiącu, w którym świadczona jest usługa (przy płatnościach z góry) w terminie do 10 dnia miesiąca, w którym świadczona jest usługa ,na wskazany na fakturze numer rachunku bankowego Operatora.
6. Za datę płatności uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
7. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca kalendarzowego.
8. Naliczanie opłat rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia świadczenia usługi.
9. W przypadku niepełnego okresu rozliczeniowego, miesięczna opłata abonamentowa za usługę naliczana jest proporcjonalnie (1/30 za każdy dzień).
10. Faktury przesyłane są pocztą i/lub pocztą elektroniczną na adres Abonenta wskazany w Umowie. W przypadku adresu korespondencyjnego wskazanego jako lokal w budynku KPT Życzkowskiego, faktury mogą być dostarczane Najemcy osobiście do biura przez pracownika Operatora.

## §6

### POMOC TECHNICZNA

1. Wszelkie nieprawidłowość w funkcjonowaniu Usług lub sieci Operatora, w tym w szczególności Awarie, Abonent niezwłocznie zgłasza Operatorowi z wykorzystaniem danych kontaktowych określonych w Umowie.
2. Operator zobowiązuje się do usunięcia usterki w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszeń, na warunkach określonych w Gwarancji Jakości Świadczonych Usług.
3. Odszkodowanie, z tytułu Awarii w świadczonych usługach, zostanie rozliczone zgodnie z procedurą rozliczania należności w postępowaniu reklamacyjnym określonym w Regulaminie.
4. Na usługi serwisowe świadczone przez Operatora składają się:
  - a. udostępnienie instalacji zakończenia i uruchomienia łącza abonenckiego,
  - b. przyjmowanie zgłoszeń dotyczących Awarii i usterek stosownie do postanowień Umowy oraz Regulaminu,
  - c. usuwanie awarii i usterek stosownie do postanowień Umowy oraz Regulaminu,
  - d. umożliwienie kontaktu z upoważnionymi służbami technicznymi Operatora,
5. Usługi serwisowe, o których mowa w ust. powyżej świadczone są w ramach miesięcznej opłaty abonamentowej.
6. Operator świadczyć będzie również, w miarę posiadanych możliwości technicznych, dodatkowe, odpłatne usługi serwisowe zgodnie z Cennikiem.
7. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji infrastruktury sieciowej i technicznej budynku KPT Życzkowskiego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci w godzinach 20.00 – 8.00 na czas możliwie najkrótszy, po uprzednim powiadomieniu Abonenta pisemnie bądź pocztą elektroniczną o planowanym wyłączeniu, z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin.

## §7

### CZAS TRWANIA UMOWY, ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Umowy zawierane są przez Strony na czas nieokreślony lub czas określony.
2. Czas trwania Umowy określony jest w Umowie
3. Operatorowi przysługuje prawo do zawieszenia świadczenia Usług w przypadku, gdy:
  - a. Abonent opóźnia się z zapłatą należności za świadczone Usługi o więcej niż 30 dni, za uprzednim powiadomieniem pisemnym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontaktowy określony w Umowie i bezskutecznym upływem wyznaczonego dodatkowego terminu do zapłaty,
  - b. Abonent wykorzystuje Usługę i Urządzenia służące do wykonywania Usługi w sposób mogący zagrażać istotnym interesom innych Abonentów lub interesom Operatora,
  - c. Abonent rażąco narusza postanowienia Regulaminu, Umowy oraz obowiązujące przepisy prawa.
4. Operator ma prawo do natychmiastowego odłączenia Abonenta w przypadku prób nielegalnego wejścia przez Abonenta do zasobów systemów informatycznych będących w posiadaniu Operatora lub innych Abonentów, wykorzystując do tego celu sieć Operatora.
5. W przypadku stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, Operator uprawniony jest do:
  - a. zablokowania transmisji, która zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
  - b. przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na rzecz Abonenta oraz do poinformowania Abonenta o zaistniałym naruszeniu.

## §8

### GWARANCJA JAKOŚCI ŚWIADCZONYCH USŁUG

Parametry jakości świadczonych Usług określone są w Gwarancji Jakości Świadczonych Usług SLA dotyczącej danej Usługi, stanowiącej załącznik do Umowy, jeżeli Umowa to przewiduje.

## §9

### PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014, poz. 284), Abonent (zwany również „reklamującym”) może wnieść reklamację w przypadku:
  - a. niewykonania lub nienależnego wykonania przez Operatora usług telekomunikacyjnych,
  - b. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług,
  - c. niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 telekomunikacyjnej.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie elektronicznej:
    - i. z pomocą udostępnionego przez Operatora elektronicznego systemu obsługi najemców pod adresem internetowym określonym w Umowie
    - ii. w przypadku braku dostępności do systemu, o którym mowa w punkcie lit i), z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres [son@kpt.krakow.pl](mailto:son@kpt.krakow.pl) lub inny wskazany w Umowie,
  - b. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego (Abonenta) u Operatora, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
  - c. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego (Abonenta) u Operatora,
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. nazwę oraz adres siedziby Abonenta,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. numer Umowy lub Usługi, której dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub lokalizację miejsca świadczenia Usług,
  - e. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit. f),
  - h. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego u Operatora nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego u Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. 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.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Operatora.
12. Przepisu ust. 10 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
13. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. nazwę Operatora,
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przysługujących płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 5 lit. g),
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
  - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie pisemnej.
16. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, Umowie 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. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
18. Przepisu ust. 16 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej – elektroniczny system obsługi najemców, o którym mowa w § 9 ust. 4. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług 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.
19. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 17 i 18, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 oraz ust. 14 i 15 lit. a), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwią reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
20. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 5, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

21. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 20, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, 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.
22. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

## **§10**

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYTUŁOWANIE LUB NIETYTUŁOWANE WYKONANIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

1. Odpowiedzialność Operatora za nietytułowanie lub nietytułowane wykonanie Usług, świadczonych na podstawie Regulaminu i Umowy, ograniczona jest do sytuacji kiedy Operator, albo osoba trzecia za którą ponosi on odpowiedzialność wyrządzi Abonentowi szkodę z winy umyślnej lub nieumyślnej.
2. Operator nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych spowodowane czynnikami niezależnymi od Operatora.
3. W żadnym wypadku Operator nie ponosi odpowiedzialności:
  - a. za uszkodzenia powstałe z przyczyn całkowicie niezależnych od Operatora,
  - b. za szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta, będące następstwem niewłaściwego korzystania z usług Operatora,
  - c. za awarie będące następstwem uszkodzeń urządzeń nie będących własnością Operatora lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,
  - d. za blokadę świadczonych usług i utratę informacji spowodowaną rozwinięciem się wirusa robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek korzystania z usługi dostępu do sieci Internet oferowanego przez Operatora,
  - e. za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputerów Abonenta, podłączonych do urządzeń przed ingerencją osób trzecich,
  - f. brak zasilania niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania Usługi.
4. Operator i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek siły wyższej, która to oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od Operatora i Abonenta, któremu nie mogli zapobiec.
5. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić drugą Stronę o wystąpieniu siły wyższej.

## **§11**

### **POUFNOŚĆ, TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA I PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

1. Strony zobowiązane są:
  - a. zachować w ścisłej tajemnicy w okresie trwania umowy oraz 12 miesięcy po jej zakończeniu warunki współpracy, w tym w szczególności jej warunki handlowe, finansowe i techniczne oraz wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne i organizacyjne, dotyczące drugiej Strony, uzyskane od drugiej Strony w trakcie rozmów i realizacji Umowy (Informacje) – niezależnie od formy przekazania tych Informacji i ich źródła,
  - b. wykorzystywać Informacje jedynie w celu realizacji Usług i zobowiązań wynikających z Umowy,
  - c. podjąć wszelkie niezbędne kroki dla zapewnienia, że żadna z osób otrzymujących Informacje w myśl ust. 1 a) nie ujawni tych informacji, ani ich źródła, zarówno w całości, jak i w części, stronom trzecim bez uzyskania uprzedniego pisemnego upoważnienia od Strony, której informacja lub źródło informacji dotyczy,

- d. ujawniać Informacje, o których mowa w ust. 1 a) jedynie tym pracownikom Stron, którym będą one niezbędne do wykonania powierzonych im czynności i tylko w zakresie w jakim odbiorca informacji musi mieć do nich dostęp dla celów określonych w ust. 1 b),
  - e. nie kopiować, nie powielać ani w jakikolwiek sposób nie rozpowszechniać jakichkolwiek części Informacji określonych w ust. 1 a) z wyjątkiem uzasadnionej potrzeby do celów określonych w ust. 1 b).
2. Postanowienia ust. 1 nie będą miały zastosowania w stosunku do tych Informacji uzyskanych od drugiej Strony, które:
    - a. są opublikowane, znane i urzędowo podane do publicznej wiadomości bez naruszenia postanowień niniejszego paragrafu,
    - b. zostały przekazane przez osobę trzecią, bez naruszenia jakichkolwiek zobowiązań do nie ujawniania w stosunku do Stron,
    - c. zostaną podane przez jedną ze Stron za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony,
    - d. muszą zostać ujawnione ze względu na obowiązujące przepisy prawa.
  3. Operator poprzez swoich upoważnionych przedstawicieli przekazuje Abonentom informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
  4. Operator
    - a. zapewnia ochronę tajemnicy telekomunikacyjnej zgodnie z Ustawą, i zobowiązuje się do zabezpieczania zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej przez swoich pracowników.
    - b. zapewnia należyte zabezpieczenie Usług realizowanych w sieci budynku KPT Życzkowskiego, a w szczególności:
      - i. ochronę dostępu do obiektów telekomunikacyjnych Operatora, w których zainstalowane są urządzenia sieciowe,
      - ii. ochronę dostępu do baz danych Operatora zawierających informacje objęte tajemnicą telekomunikacyjną,
      - iii. ścisły nadzór techniczny nad połączeniami realizowanymi przy użyciu zasobów telekomunikacyjnych własnych oraz zasobów innych podmiotów świadczących usługi telekomunikacyjne, wykorzystywanych do świadczenia Usług przez Operatora.
    - c. nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w sieci, gdy wynika on z winy Abonenta, osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności lub z działania siły wyższej.

## **§12**

### **ZMIANY REGULAMINU**

1. Operator podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany regulaminu oraz będzie pisemnie powiadamiał Abonenta o wprowadzanych zmianach regulaminu (co do zakresu zmian) z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem zmian.
2. W przypadku braku akceptacji przez Abonenta wprowadzonych zmian, o których mowa w pkt 1 Abonentowi przysługuje, w terminie nie później niż przed datą wprowadzenia zmian wżycie, prawo do rozwiązania Umowy za jednomiesięcznym wypowiedzeniem.
3. W przypadku, gdy Abonent nie wypowie Umowy w terminie wskazanym w pkt 2 powyżej, uznaje się, że Abonent wyraził zgodę na nowe warunki.
4. W okresie wypowiedzenia obowiązują dotychczasowe postanowienia Regulaminu, chyba że co innego wynika z treści Regulaminu lub z obowiązujących przepisów.

## **§13**

### **ZMIANY I ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach określonych w Umowie.
2. Abonent może, bez zachowania terminu wypowiedzenia, rozwiązać niniejszą Umowę wskutek następujących zdarzeń:



- a. powzięcia przez Operatora uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
  - b. utraty przez Operatora wymaganych przepisami prawa uprawnień niezbędnych do świadczenia usług w zakresie wskazanym w niniejszej Umowie.
3. Operator może, bez zachowania terminu wypowiedzenia, rozwiązać niniejszą Umowę w przypadku:
  - a. powzięcia przez Operatora uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
  - b. powzięcia przez Abonenta uchwały o likwidacji lub równoznacznej;
  - c. gdy zaległości w opłatach na rzecz Operatora przekroczą 14 dni;
  - d. jeżeli poweźmie uprawdopodobnioną informację o wykorzystywaniu przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem;
  - e. utraty przez Najemcę tytułu prawnego do lokalu;
  - f. w przypadku, gdy Abonent dopuszcza się powtarzających naruszeń bezpieczeństwa i integralności sieci Operatora;
  - g. w przypadku stwierdzenia wykorzystywania usługi w sposób niezgodny z prawem;
  - h. rażąco narusza inne postanowienia Umowy lub Regulaminu oraz inne przepisy prawa pomimo wezwania Abonenta do zaprzestania naruszeń względnie usunięcia skutków naruszeń w terminie 7 dni;
  - i. używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora albo wykonuje jakiekolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci Operatora;
  - j. utraty przez Operatora możliwości świadczenia usług będących przedmiotem niniejszej Umowy, w tym wymaganych przepisami prawa uprawnień niezbędnych do świadczenia usług w zakresie wskazanym w niniejszej Umowie lub zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty, będących integralną częścią usługi Operatora.
4. Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny lub w inny sposób przyjęty w Umowie, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie Operatora lub faksem na dedykowany numer udostępniony przez Operatora.
5. Jeśli zmiany w Umowie wynikają ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE lub stanowią usunięcie niedozwolonych postanowień umownych mogą nastąpić w trybie przewidzianym dla Regulaminu i Cennika.
6. Zmiana warunków określonych w Regulaminie, Umowie, Cenniku jest zawsze podawana do publicznej wiadomości.
7. Zmiana warunków określonych w Regulaminie i Cenniku może nastąpić poprzez doręczenie Abonentowi na piśmie projektu każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, chyba, że publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. W takim przypadku Abonent, który nie akceptuje zaproponowanych zmian, ma prawo wypowiedzieć Umowę w terminie od dnia doręczenia mu projektu zmiany do dnia wejścia w życie tych zmian. Operatorowi nie przysługuje prawo do domagania się zwrotu udzielonej ulgi.
8. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie lub Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Abonent, który wypowiedział Umowę z powodu braku akceptacji proponowanych zmian może zostać zobowiązany przez Operatora do zwrotu udzielonej ulgi.
9. Informacje o aktualnym Cenniku oraz o kosztach usług serwisowych i innych usługach dodatkowych dostępna poprzez kontakt telefoniczny i e-mailowy z osobą kontaktową ze strony Operatora.

## **§14 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Abonent nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na trzecią Stronę bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.



2. Żadne z postanowień Regulaminu, Umowy nie stanowi ani nie skutkuje przekazaniem Abonentowi ani prawem do użytkowania przez Abonenta jakichkolwiek znaków handlowych, usług, oznaczenia usług, wynalazków, patentów, praw autorskich lub jakiegokolwiek innej własności intelektualnej lub handlowej posiadanej przez Operatora.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Prawo Telekomunikacyjne z odnośnymi przepisami wykonawczymi oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Sprawy nie objęte zakresem przedmiotowym Regulaminu będą regulowane odrębnymi i umowami.