

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ „EASY COM”

ROZDZIAŁ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną Umowy.

Awaria – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Operatora, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

Cennik – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, udostępniony na stronie WWW Operatora bądź w siedzibie Operatora

Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci.

Łącze – część Sieci Operatora umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniami Sieci lub łączącymi Zakończeniami Sieci z innymi częściami Sieci Operatora (również „Łącze dostępne”).

Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.

Operator – Easy Com ul. Jodłowa 7, 56-200 Góra,

Opłata Wyrównawcza – kwota nieprzekraczająca określonej przy zawieraniu Umowy równowartości ulgi przyznanej Abonentowi, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta, któremu przyznana została ulga przy zawieraniu Umowy, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie.

PIN – poufny ciąg cyfr znany wyłącznie Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą.

Planowane Prace – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.

Rachunek – dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.

Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług.

Sieć Operatora – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem i Operatorem.

Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.

Usługa – świadczona przez Operatora usługa lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.

Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

Zakończenie Sieci – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi (również „Punkt abonencki”, „Punkt końcowy”).

Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

Zawieszenie Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego Łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§ 2

Zakres Regulaminu

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki promocji”).
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdującej pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ 3

Zakres świadczonych Usług

1. Operator oferuje /będzie oferować:
 - a) usługi transmisji danych, w tym stałego oraz komutowanego dostępu do sieci Internet;
 - b) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
 - c) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
2. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania.
3. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
4. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
5. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia:
 - a) stały dostęp do Sieci Operatora,
 - b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
 - c) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
6. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a) telefoniczną obsługę Abonenta;
 - b) usuwanie Awarii w terminie 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
 - c) możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług;
 - d) możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych.

ROZDZIAŁ 2

UMOWA

§ 4

Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Operator i Abonent postanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. W przypadku Umowy zawartej w trybie zamówienia publicznego ust. 2 nie stosuje się.
4. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty aktywacji usługi zamieszczonej w umowie, składając oświadczenie w siedzibie Operatora stosownie oświadczenie na piśmie.
5. W przypadku zawierania Umowy z osobą -fizyczną Operator będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać, w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Operatora, dane Abonenta zawarte w Umowie, przekazane Operatorowi przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. dla prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich

danych osobowych i ich poprawiania.

6. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej – Warunków promocji, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Warunków promocji, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.
7. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b) niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w § 5;
 - c) gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Operatorowi kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON;
 - d) gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
 - e) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
 - f) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.).

§ 5

Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta z Zamawiającym, który przedstawi Przedstawicielowi Operatora dokument:
 - a) potwierdzający jego tożsamość lub status prawny oraz miejsce zameldowania na pobyt stały lub siedzibę;
 - b) wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Zakończenie Sieci lub tytuł prawny do numeru Zakończenia Sieci w zależności od rodzaju Usługi;
 - c) w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP;
 - d) w przypadku osób fizycznych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (również spółki cywilne) – potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora zgodnie z ust. 2 poniżej.
2. Za dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora uznaje się jeden ze wskazanych poniżej dokumentów:
 - a) potwierdzenie korzystania z polecenia zapłaty lub stałego obciążania ROR;
 - b) terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną.
3. Operator ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Operatora możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora.
4. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Przedstawiciela Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie.

§ 6

Zabezpieczenia

1. Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego lub Abonenta, może uzależnić:
 - a) zawarcie Umowy,
 - b) zmianę Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług, zmianie taryfy na wyższą, zwiększeniu

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ „EASY COM”

przepustowości transmisji danych.

- c) dalsze świadczenie Usług, od złożenia lub podwyższenia kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Kaucja nie jest przedpłatą ani zaliczką na poczet przyszłych należności Operatora. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu Umowy z kwoty kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli kaucja uległa zmniejszeniu.

3. Operator deponuje środki pieniężne pobrane od Zamawiającego lub Abonenta tytułem kaucji na odrębnym nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.

4. Jeśli nie zachodzą przesłanki do potrącenia, o którym mowa w ust. 2, Operator zwróci niezwłocznie Zamawiającemu lub Abonentowi kaucję w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§ 7

Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej, chyba że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.

2. Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.

3. Umowę zawartą na czas określony po upływie okresu jej obowiązywania – a w każdym czasie w przypadku umów na czas nieokreślony – Abonent ma prawo rozwiązać zgodnie z Rozdziałem 2 § 7 pkt 2

4. Umowa może zostać rozwiązana w każdym czasie bez wypowiedzenia za zgodą obu stron umowy wyrażoną na piśmie.

5. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia aktywacji usługi. W takim przypadku umowę uważa się za niezawartą, a Abonent zwolniony jest z wszelkich opłat, poza opłatami wynikającymi z nie zwrócenia lub uszkodzenia urządzeń przekazanych w dniu instalacji usług a w szczególności tych, które zostały opisane w protokole zdawczo-odbiorczym

6. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usług w terminie 30 dni od daty określonej w Umowie.

7. Zmiana Umowy polegająca na aktywacji lub deaktywacji Abonentowi usługi dodatkowej, zmianie taryfy, przepustowości może nastąpić telefonicznie za pośrednictwem Infolinii lub innego, udostępnionego przez Operatora, środka porozumiewania się na odległość. Operator, w szczególności w przypadku zlecenia związanego z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, złożeniem lub podwyższeniem zabezpieczenia przez Abonenta bądź też istotnym ograniczeniem dotychczasowych Usług, może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.

8. Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach Umowy, następuje poprzez publikację na stronie internetowej Operatora nowego Cennika lub nowej specyfikacji Usług.

9. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:

a) przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, lub wykorzystywania częstotliwości;

b) rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;

c) zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora;

d) jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług na

podstawie § 14 ust. 1 lub 2 nie ustaną przyczyny tego zawieszenia;

e) powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w par. 5 ust.1 w zakresie danej Usługi.

10. 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, a przez Abonenta na adres siedziby Operatora, składane przez Abonenta osobiście w siedzibie lub faksem na dedykowany numer udostępniony przez Operatora.

11. Umowa wygasa w przypadku:

a) powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta;

b) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;

c) niekorzystania z Usługi, za którą nie jest pobierana opłata okresowa przez okres 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych.

12. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator:

a) zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia;

b) z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.

13. Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany Umowy, w szczególności przy rezygnacji ze świadczenia Usług poprzez część Zakończeń Sieci lub Łączy przez którąkolwiek ze Stron.

ROZDZIAŁ 3

ROZLICZENIA

§ 8

Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.

2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie. W przypadku podwyższenia ceny Operator powiadomi Abonenta o terminie jej wprowadzenia na piśmie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji podwyższenia cen Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, z wyjątkiem roszczenia o Opłatę Wyrównawczą.

3. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 2, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

§ 9

Rachunek

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za zrealizowane Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.

2. Operator zastrzega sobie prawo wystawiania Rachunku rzadziej niż wynika to z zasad określonych w ust. 1, w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usług jest mniejsza niż 25 zł netto. Operator jest uprawniony ponadto do wystawienia Rachunku za krótszy okres niż Okres Rozliczeniowy.

3. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku Umów zawartych z Operatorem.

4. Rachunek może obejmować w szczególności:

a) jednorazową opłatę instalacyjną

b) jednorazową opłatę aktywacyjną

c) opłatę abonamentową za pierwszy okres korzystania z Usługi lub Usługi dodatkowej rozliczaną proporcjonalnie do czasu ich świadczenia, tj. stanowiącą iloczyn dni w miesiącu aktywacyjnym, w którym usługa była aktywna oraz kwotę równą 1/30 opłaty abonamentowej wynikającej z warunków Promocji lub cennika (dot. umowy na czas nieokreślony).

d) inne opłaty przewidziane w Regulaminie, Cenniku, Warunkach promocji lub Umowie np. Opłatę Wyrównawczą.

5. Rachunek wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta.

§ 10

Platności

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności na rachunek bankowy Operatora w terminie do dnia 10-go każdego m-ca, za miesiąc z góry zgodnie z obowiązującym Cennikiem usług świadczonych przez Easy Com chyba że w Umowie wskazano inny termin.

2. Naliczanie opłat abonamentowych następuje od dnia podpisania umowy zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

3. Każda ze stron Umowy może zostać całkowicie lub w części zwolniona ze swych zobowiązań, jeżeli udowodni, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania zostało spowodowane siłą wyższą: wojna, zamieszki, akty sabotażu, burze, huragany, powódzie itp., wybuchy, pożar, zniszczenie urządzeń lub wszelkiego rodzaju instalacji, powstałe bez udziału stron.; bojkot, okupowanie powierzchni lub dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej jednej ze stron

4. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego w opłacanym Rachunku.

5. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek maksymalnych w rozumieniu ustawy z 7 lipca 2005r DZ.U. Nr 157 poz.1316

6. Każdemu Abonentowi zostaje przypisany indywidualny Numer rachunku bankowego na który zobowiązany jest uiszczać płatności za Usługi.

7. W przypadku nie otrzymania Rachunku w terminie, w którym był zwykle Abonentowi doręczany, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nie otrzymaniu Rachunku.

8. Operator wystawi Abonentowi fakturę VAT za usługi świadczone w danym miesiącu. Faktury VAT przekazywane są Abonentowi ze strony www Operatora po uprzednim potwierdzeniu swoich praw dostępu.

ROZDZIAŁ 4

INSTALACJA ORAZ KORZYSTANIE

Z URZĄDZEŃ ABONENCKICH

§ 11

Instalacja

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.

2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.

4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na protokole odbioru przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ „EASY COM”

§ 12

Urządzenia Abonenckie

- Operator udostępnia Abonentowi na czas obowiązywania umowy urządzenia abonenckie szczegółowo określone w protokole zdawczo-odbiorczym.
- Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
- Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
- Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.
- Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
- Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
 - samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
 - świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego;
 - uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego;
 - niewiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego;
 - nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
- Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych nie będących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
- Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
- Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.
- Urządzenia zainstalowane w lokalu Abonenta opisane w protokole zdawczo-odbiorczym, Abonent po rozwiązaniu umowy przez którąkolwiek ze stron jest zobowiązany zwrócić na rzecz Operatora w terminie 7 dni od daty rozwiązania bez osobnego wezwania. Zwrot wyposażenia abonenckiego zostanie potwierdzony protokołem zwrotu. Jeżeli Abonent nie dokona zwrotu w terminie zostanie obciążony karą umowną stanowiącą równowartość urządzeń wyszczególnionych w protokole.

ROZDZIAŁ 5

ŚWIADCZENIE USŁUG

§ 13

Aktywacja Usług

- Z zastrzeżeniem ust. 2, Operator rozpocznie świadczenie

Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie nie później niż w terminie 30 dni od daty:

- zawarcia Umowy lub
- zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.

- Operator ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:

- w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązali się lub nie wywiązują się w dacie aktywacji Usługi lub usługi dodatkowej ze zobowiązań wobec Operatora, przedstawienia, akceptowanego przez Operatora, potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Operatora, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;
- złożenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
- dostarczenia dokumentów określonych w § 5;
- podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usługi lub przekazania Urządzenia Abonenckiego;
- usunięcia przyczyn Zawieszenia Usługi.

- Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może korzystać z Usług w zakresie i na warunkach określonych Umową.

- W przypadku instalacji przez Operatora, na potrzeby Usługi Urządzeń Abonenckich, Abonent zapewni Przedstawicielowi Operatora wstęp na teren Abonenta oraz zapewni dostęp do niezbędnych dla przeprowadzenia instalacji i testów miejsc Abonenta, w szczególności miejsc, w których będą zainstalowane Urządzenia Abonenckie. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.

- Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Operator przedstawi taki protokół.

- Przepustowość (inaczej: „prędkość”) transmisji danych określona (deklarowana) w Cenniku lub w Umowie oznacza maksymalną dostępną przepustowość w ramach danej oferty. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili przepustowość transmisji danych może różnić się od maksymalnej i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego urządzeń końcowych Abonenta, przecięcia sieci telekomunikacyjnej, na którą wpływ mają m.in. działania innych operatorów telekomunikacyjnych lub innych użytkowników sieci, warunki atmosferyczne, obciążenie stacji nadawczej oraz siła sygnału stacji nadawczej.

W przypadku Usługi dostępu do sieci Internet, zwykle dostępna prędkość, tj. taka prędkość, jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków podczas korzystania z Usługi – mając na uwadze ograniczenia, o których mowa wyżej nie powinna różnić się od maksymalnej prędkości o więcej niż 30 %. Minimalna dostępna prędkość nie powinna różnić się od maksymalnej prędkości o więcej niż 50%

§ 14

Zawieszenie Usług

- Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
 - będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż piętnaście (15) dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, a Abonent nie będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż piętnaście (15) dni od daty wymagalności.
 - podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci;
 - w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek

zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;

- narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
- wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
- udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
- korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
- nie złoży, w terminie wskazanym przez Operatora, żądane zabezpieczenia;
- udostępnia Usługę lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim lub korzysta poza Lokalem, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
- podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
- uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii;
- w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług.

- Ponadto Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:

- żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, lub wykorzystywania częstotliwości;
- z innych względów, w szczególności technicznych, Operator utraci możliwości świadczenia Usług.

- Z dniem Zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

- Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn Zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Operatora.

- W przypadku Zawieszenia Usług na podstawie ust. 1, Operator może uzależnić powtórny aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.

ROZDZIAŁ 6

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 15

- Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, przysyłając ją pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „Reklamacja” albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie w tym drogą elektroniczną o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.
- Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- Reklamacja powinna określać:
 - imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamuwanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ „EASY COM”

- d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny, MAC lub adres miejsca Zakończenia Sieci, IP wewnętrzne
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi;
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Reklamacja może zostać 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Złożenie reklamacji nie zawieszają obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
7. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 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 art. 109 i 110 Ustawy;
- g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

9. 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.

ROZDZIAŁ 7

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY

§ 16

Zakres odpowiedzialności

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.
2. Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przez Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń innych niż Urządzenia Abonenckie i nie dokonuje ich naprawy, regulacji lub adaptacji.
4. W przypadku Awarii trwającej dłużej niż 48 godzin Abonent nie będący Konsumentem może żądać zapłaty kary umownej

w wysokości 1/30 wartości rachunku reklamowanego Okresu Rozliczeniowego za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii.

5. W przypadku Awarii, przerwy w świadczeniu Usługi spowodowanej nieprawidłowym działaniem sieci innego operatora, Planowanymi Pracami Konsument może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 wartości rachunku reklamowanego Okresu Rozliczeniowego za każde rozpoczęte kolejne 24 godziny Awarii
6. W przypadku opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia Usługi Abonent może żądać, za każdy dzień opóźnienia, zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej należnej za Usługę, której świadczenia Operator nie rozpoczął w terminie.
7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
8. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii.
9. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 6 Regulaminu.

ROZDZIAŁ 8

POSTANOWIENIA INNE

§ 17

1. Operator zastrzega sobie prawo rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za jego pośrednictwem oraz innych środków porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku nadania Abonentowi numeru PIN do konta abonenckiego, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim.
3. W przypadku zleceń potwierdzonych numerem PIN, związanych z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta, Operator może żądać potwierdzenia zlecenia na piśmie.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem numeru PIN osobie trzeciej.
5. W przypadku zawierania kolejnych Umów na Usługi rozliczane w ramach jednego konta abonenckiego będzie ono identyfikowane dotychczasowym, obowiązującym dla tego konta abonenckiego numerem PIN.

§ 18

Dodatkowe obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. Abonent zobowiązuje się do:
- a) korzystania z sieci zgodnie z jej przeznaczeniem, bez naruszania cudzych dóbr osobistych praw autorskich i propagował treści niedozwolone prawem;
- b) umożliwienia Operatorowi dostępu i obserwacji stanu technicznego sieci, pracy urządzeń zainstalowanych na terenie obiektów, nieruchomości będących własnością lub administrowanych przez Abonenta;
- c) nie zmieniania adresu IP w tym także ręcznego przypisywania adresu IP, bez pisemnej zgody Operatora pod rygorem natychmiastowego rozwiązania umowy oraz nałożenia kary umownej;
- d) nie zmieniania urządzenia końcowego (karta sieciowa/router/AP) bez pisemnej zgody Operatora pod rygorem natychmiastowego rozwiązania umowy i nałożenia kary umownej;
- e) odłączenia kabla sieciowego od komputera w czasie trwania burzy.
3. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta nie będącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
4. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie Planowanych Prac niezbędnych dla

zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

5. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

§ 19

Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
- a) Informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
- b) danych osobowych Abonenta;
- c) Informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
- d) identyfikacji, bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz 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 jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
3. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta.

§ 20

Zmiana Regulaminu

1. Operator powiadamia o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Za datę obowiązywania uznaje się pierwszy dzień po upływie miesiąca od daty ogłoszenia. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
2. Abonent w terminie 14 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

§ 21

1. Abonent nie może bez zgody Operatora przenieść wierzycelności wynikających z Umowy na podmiot trzeci.
2. Operator kontaktuje się z Abonentem poprzez którekolwiek z poniższych działań:
- a) pocztę elektroniczną
- b) ogłoszenie na stronie www Operatora,
- c) ogłoszenie w siedzibie Operatora,
- d) list polecony. Wszelką korespondencję uważa się za skutecznie doręczoną pod warunkiem skierowania jej na adres wskazany w umowie
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy.
4. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.

Data ogłoszenia 30.11.2022 r.

Data obowiązywania 01.01.2023 r.