

# REGULAMIN świadczenia usług przez PUH COMPLEX

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

- § 1
1. Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług przez PUH COMPLEX Paweł Suchorowski z siedzibą w Kielcach przy ul. Tektonicznej 33/75, wpisaną do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem NIP 9591357476, Regon 292443679, dalej zwane Dostawcą usług.
  2. W przypadku Usług Interaktywnych będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, Regulamin jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
  3. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
  4. W przypadku wprowadzenia usług nie określonych w Regulaminie, Dostawca usług zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach szczegółowych.
  5. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

- § 2
- Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
- 1) Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą usług;
  - 2) Awaria – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej;
  - 3) Instalacja – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
  - 4) Konsument – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 5) Lokal – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
  - 6) Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na Rachunku;
  - 7) Rachunek – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
  - 8) Sieć – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi;
  - 9) Sprzęt – urządzenia techniczne wydierżawione od Dostawcy na czas korzystania z Usługi;
  - 10) Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne;
  - 11) Umowa Abonencka – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej;
  - 12) Urządzenie Końcowe – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: komputer, tablet, router, lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
  - 13) Usługi – Usługi Internetowe, lub związane z nimi usługi dodatkowe;
  - 14) Usługi Internetowe – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
  - 15) Usterka – techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
  - 16) Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona złączem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
  - 17) Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

- § 3
1. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których jest możliwość świadczenia Usług.

## Rozdział II. Zawarcie Umowy Abonenckiej

- § 4
1. Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
  2. Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.
  3. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego przed lub po instalacji Usługi.

- § 5
1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie oraz w przypadku, o którym § 4 ust. 3.
  2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony.
  3. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

- § 6
1. Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
  2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
  3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

- § 7
1. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:
    - 1) nazwisko i imiona,

- 2) imiona rodziców,
  - 3) adres miejsca zamieszkania oraz adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - 4) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 5) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
  - 6) zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
  - 7) potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru, przy czym dane o których mowa w ust. 1 pkt. 1-6 dotyczą wyłącznie osób fizycznych, zaś dane o których mowa w ust. 1 pkt. 7 podmiotów nie będących osobami fizycznymi. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 1 pkt. 1-5 następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.
2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej (np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie Umowy Abonenckiej),
  - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych. Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Dostawca usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
4. Ponadto Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:
- 1) zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - 2) zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
  - 3) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu,

### Rozdział III.

#### Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

##### § 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Dostawcę usługi i zaakceptowanym przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy usługi Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Dostawca usługi nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Dostawca usługi nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Abonenckiej Dostawca usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę usług. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Dostawcę usług.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Dostawcę usług, lub potwierdzeniem na umowie Abonenckiej podpisanej po Instalacji.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

##### § 9

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą ustalaną indywidualnie.

##### § 10

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt (dotyczy tylko w przypadku chęci dzierżawy sprzętu) w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
2. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi może być wykupiony na własność przez Abonenta lub dzierżawiony od Dostawcy usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
3. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu (dotyczy tylko w przypadku dzierżawy sprzętu) wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.
4. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
5. Z momentem oddania Sprzętu (dotyczy tylko w przypadku dzierżawy sprzętu) Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

##### § 11

1. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
3. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

## § 12

1. Dostawca usług zapewnia gwarancję producenta na wykupiony Sprzęt do korzystania z usługi.
2. Dostawca usług ma prawo wymienić używany (dotyczy tylko w przypadku dzierżawy sprzętu) przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia Końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Dostawcy usługi wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.
3. Dostawca usług może wymienić Sprzęt (dotyczy tylko w przypadku dzierżawy sprzętu) ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń Końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę usług wymianie Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług.

## Rozdział IV.

### Oplaty

## § 13

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej ustalonej indywidualnie przed lub po instalacji usługi.
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej z zaakceptowaniem przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
3. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub na tym terenie Dostawca usług nie może świadczyć danej Usługi.
4. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia Sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

## § 14

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Umowa Abonencka.
2. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie ceny za usługi z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tej zmiany w życie – na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmiany ceny za usługi w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian ceny za usługi. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę ceny za usługi. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian ceny za usługi.
4. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian ceny za usługi następuje na skutek zmian prawa, powoduje podwyższenie ceny Usług lub dodanie nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości.

## § 15

1. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Umowie Abonenckiej, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

## § 16

1. O terminie, w którym Dostawca usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej. Dostawca usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
2. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Dostawca usług może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym.
3. Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczania stałych opłat abonamentowych najpóźniej do 15-go dnia za dany miesiąc kalendarzowy z góry zgodnie z ust. 1 powyżej. W przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej, Abonent zobowiązany jest do jej uiszczenia wraz z pierwszą opłatą abonamentową, z którym związana jest dana opłata (np. Instalacja), chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.
4. Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką i Regulaminem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Umowie Abonenckiej lub Rachunku.
5. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać numer rachunku, faktury lub numer umowy podany Abonentowi przez Dostawcę usług. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług.
6. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

## Rozdział V.

### Rodzaj świadczonych Usług

## § 17

1. Dostawca usług oferuje:
  - 1) usługę dostępu do Internetu,
  - 2) związane z powyższą usługą dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy Abonenckiej dotyczące danego typu Usługi oraz Regulaminu.
2. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka.

## Rozdział VI. Usługi Internetowe

### § 18

1. Podstawową formę komunikowania się między Dostawcą usług a Abonentami korzystającymi z Usługi Internetowej stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usług Internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przysyłane przez Dostawcę usług na konto pocztowe podane przez Abonenta w Umowie Abonenckiej.
2. W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej, Dostawca usług zaprzestanie świadczenia Usług Internetowych.

### § 19

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Dostawcę usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji o których mowa w § 8 ust. 6, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy usług.
3. Dostawca usług zaleca aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci Internet takimi zagrożeniami jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.

### § 20

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
  - 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich;
  - 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;
  - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - 5) przysyłanie niezamówionej informacji handlowej;
  - 6) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

### § 21

Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką oraz Regulaminem, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

### § 22

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych,;
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta. Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

## Rozdział VII.

### Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, rozwiązanie Umowy, zmiana Abonenta

### § 23

1. Dostawca usług powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie – na piśmie, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
2. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu.
3. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje na skutek zmian prawa, lub dodanie nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości.

## § 24

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
  - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką lub Regulaminem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;
  - 2) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
  - 3) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
  - 4) wykorzystuje Sprzęt (dotyczy tylko w przypadku dzierżawy sprzętu) zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do użytku innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
  - 5) posługuje się Urządzeniem Końcowym nie autoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 6) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiejkolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
  - 7) uniemożliwia Dostawcy usługi wymianę Sprzętu (dotyczy tylko w przypadku dzierżawy sprzętu) w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
  - 8) utraci tytuł prawny do Lokalu;
  - 9) w przypadku Usług Internetowych – narusza postanowienia § 19 lub § 20 ust. 2, przy czym zawieszenie lub wypowiedzenie Umowy Abonenckiej nastąpi po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania działań opisanych w § 19 lub § 20 ust. 2;
2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić na okres nie dłuższy niż trzy miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
4. Za zawieszenie świadczenia Usługi na wniosek Abonenta Dostawca usług nie pobiera opłat.
5. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
6. Ponowna aktywacja Usług następuje na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy usług.
7. W przypadku zaistnienia wskazanych w ust. 1 pkt. 1 powyżej przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Dostawca usług może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych z obowiązującymi przepisami prawa.
8. W okresie zawieszenia usługi na podstawie ust. 1 Dostawcy usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu (dotyczy tylko w przypadku dzierżawy sprzętu). Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia § 25 ust.1 Regulaminu.

## § 25

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu (dotyczy tylko w przypadku dzierżawy sprzętu) niezwłocznie po uprzednim ustaleniu terminu z Dostawcą usług.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 niniejszego paragrafu Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu i ponownego ustalenia terminu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu w ustalonym terminie, Dostawca usług wystawi fakturę za nie zwrócony Sprzęt, co będzie skutkowało przejściem własności przez Abonenta Sprzętu.
3. W przypadku niezwrócenia Sprzętu (dotyczy tylko w przypadku dzierżawy sprzętu) bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Dostawca zobowiązany będzie wystawić fakturę Abonentowi do zapłaty za nie zwrócony lub uszkodzony Sprzęt, określony w Umowie Abonenckiej. Zapłata za nie zwrócony Sprzęt powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.
4. Dostawca usług informuje, iż zużyty Sprzęt nie może być umieszczany łącznie z innymi odpadami i powinien zostać dostarczony do Dostawcy usług, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. Realizując ten obowiązek, gospodarstwa domowe przyczyniają się do ponownego użycia i odzysku, w tym recyklingu, zużytego Sprzętu. Na Sprzęcie został umieszczony symbol składający się z przekreślonego, kołowego kontenera na odpady wskazujący na selektywne zbieranie zużytego Sprzętu. Umieszczenie zużytego Sprzętu wraz z innymi odpadami może stanowić zagrożenie dla środowiska i zdrowia ludzi wynikające z obecności składników niebezpiecznych w Sprzęcie. Informacja o masie Sprzętu została dołączona do Sprzętu.
5. Dostawca usług informuje o możliwości rozwiązania Umowy przez każdą ze stron z uprzednim jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec następnego miesiąca. Wypowiedzenie umowy przez Dostawcę usług może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. O terminie zaprzestania świadczenia Usług Abonent zostanie poinformowany drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej, pisemnie lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

## § 26

1. Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług nie pobiera opłat.

Rozdział VIII.  
Odpowiedzialność Dostawcy usług,  
zakres obsługi serwisowej

§ 27

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
3. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 2 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawcy usług może pobierać opłatę określoną w Umowie Abonenckiej w ramach serwisu płatnego.
4. Jeżeli jest to niezbędne do zdiagnozowania problemu związanego ze świadczeniem Usługi Internetowej Abonent, na żądanie Dostawcy usług udzieli wszelkich informacji, w szczególności dotyczących MAC adresu karty sieciowej lub routera, rodzaju systemu operacyjnego oprogramowania zainstalowanego na komputerze oraz informacji dotyczących sprzętu podłączonego do komputera i jego konfiguracji.

§ 28

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod numerem telefonu Dostawcy usług lub emailiem.
2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Dostawcy usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 8 do 20. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
  - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
  - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą zgodnie z Umową Abonencką
7. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca usług może pobierać opłatę ustaloną indywidualnie.

§ 29

1. Zakres odpowiedzialności Dostawcy usług z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej określają właściwe przepisy, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z Awarii, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.
3. W sytuacji określonej w ust. 1 i 2 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Przyznanie bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale IX Regulaminu.

§ 30

1. Dostawca zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sprzętu oraz Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nie trwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Dostawcę w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Czas trwania przerw powyżej 24 godzin traktowany jest jako Awaria.

Rozdział IX.

Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 31

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) adres świadczenia Usługi;
  - 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
  - 6) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Dostawca usług, 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.

## § 32

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie elektronicznej lub pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. Dostawca usług udziela w formie elektronicznej lub pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z Usług telekomunikacyjnych dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

## Rozdział X.

### Ochrona danych osobowych

## § 33

1. Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia parlamentu europejskiego i rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych informuję, że: Administratorem Państwa danych osobowych jest PUH COMPEX Paweł Suchorowski z siedzibą przy ul. Tektonicznej 33/75, 25-640 Kielce.

Kontakt z Dostawcą Usług możliwy jest:

- 1) listownie na adres podany powyżej,
- 2) przez formularz kontaktowy dostępną na stronie [www.compexkielce.pl](http://www.compexkielce.pl) w zakładce Kontakt,
- 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem [biuro@compexkielce.pl](mailto:biuro@compexkielce.pl)
- 4) telefonicznie pod numerem 41 201 08 45.

2. Dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji przez administratora obowiązków związanych z realizacją zawartych umów na podstawie:

- 1) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.
  - Art. 6 pkt 1 lit. b – niezbędne do wykonania umowy lub ich zawarcia,
  - Art. 6 pkt 1 lit. a – zgody na przekazywanie informacji o promocjach i nowych produktach,
- 2) Kodeksu cywilnego,
- 3) Ustawy – Prawo telekomunikacyjne.
3. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie dłużej niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
4. Państwa dane osobowe nie są przekazywane żadnym Odbiorcom.
5. Dostawca Usług nie przekazuje danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej,
6. Abonentowi przysługuje prawo do żądania dostępu do danych osobowych, które go dotyczą, ich sprostowania, usunięcia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania, a także do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz odwołania udzielonych zgód.
7. Abonent ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego,
8. W przypadku zmiany celu przetwarzania Dostawca Usług przekaże Abonentowi odpowiednią informację.

## Rozdział XI.

### Postanowienia przejściowe i końcowe

## § 34

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Abonent nie będący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

## § 35

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.
2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

## § 36

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy i przepisów wykonawczych.
2. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 01 czerwca 2018 roku.