

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”), określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez NETPAK Sp. z o.o. z siedzibą w Jelcz-Laskowice, ul. Polna 40, wpisanego do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000551673, NIP 9121876411, REGON 361230720, (zwanego dalej „Dostawcą Usług”).
2. Dostawca Usług może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.
3. Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - **Abonent** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług Umowę Abonencką.
 - **Aktywacja** - czynności podejmowane przez Dostawcę Usług, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.
 - **Cennik** - wykaz opłat za świadczenie Usług oraz innych usług świadczonych przez Dostawcę Usług wraz z opisem zasad ich naliczania.
 - **Instalacja** - czynności techniczne podejmowane przez Dostawcę Usług, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i aktywacji Usługi.
 - **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - **Lokal** - budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie Abonenckiej jako miejsce świadczenia Usługi/zakończenia Sieci.
 - **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Dostawcy Usług wobec Abonenta z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę Usług na rachunku/fakturze.
 - **Opłata Abonamentowa** - wskazana w Umowie Abonenckiej opłata przysługująca Dostawcy Usług wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy.
 - **Sieć** - sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług.
 - **Sprzęt** - urządzenie techniczne (w szczególności modem, dekodery) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług.
 - **Strona WWW** - Strona internetowa Dostawcy Usług www.netpak.pl.
 - **Umowa Abonencka** - umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem w formie pisemnej albo elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług.
 - **Urządzenie końcowe** - urządzenie będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. odbiornik radiowy, aparat telefoniczny, komputer.
 - **Usługi** - świadczone przez Dostawcę Usług Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne lub związane z nimi usługi dodatkowe.
 - **Usługi Internetowe** - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci.
 - **Usługi Telefoniczne** - usługi inicjowania i odbierania połączeń głosowych za pomocą Sieci.
 - **Zakończenie Sieci** - część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona gniazdem abonenckim, umożliwiającą podłączenie do Sieci Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług,
 - **Ustawa** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.).
 - **Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej z Dostawcą Usług.

DZIAŁ II UMOWA ABONENCKA

1. Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW.
2. Umowa Abonencka może zostać zawarta:
 - 1) na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług,
 - 2) na piśmie poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,
 - 3) w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW.
3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
4. Dostawca Usług może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:
 - 1) w przypadku osoby fizycznej: nazwisk i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,
 - 2) w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON oraz innych danych objętych wpisem do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej.
5. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
6. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej,

- 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
7. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarcze, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.
8. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
9. Umowę Abonencką w imieniu Dostawcy Usług zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane przy zawarciu umowy pisemnym imiennym pełnomocnictwem.
10. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Abonent, który jest konsumentem, ma prawo odstąpienia od tej umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
11. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW.

DZIAŁ III

ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU ORAZ JEGO ZWROTU

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.
2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług.
3. W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania opłaty wyższej od wskazanej w Cenniku, na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
4. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Dostawcą Usług, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
5. Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Prace instalacyjne w Lokalu obejmują m.in. wiercenie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieci.
6. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest uprawniony ani zobowiązany do przestawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.
7. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
8. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
9. Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na dokumencie przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług.
10. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Dostawca Usług.
11. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.
12. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Dostawcę Usług haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.
13. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
14. O ile w Umowie Abonenckiej nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.
15. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Dostawcy Usług o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.
16. Wymiana Sprzętu następuje:
 - 1) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
 - 2) odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzenia Sprzętu będących następstwem używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową Abonencką lub Regulaminem.
W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku,
 - 3) odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.
17. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji na własny koszt do siedziby Dostawcy Usług, nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej.
18. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
19. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w ww. terminie, pomimo uprzedniego wezwania Abonenta do jego zwrotu, Dostawca Usług może odebrać go na koszt Abonenta, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
20. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłowej eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy Usług, Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, w wysokości określonej w Cenniku.

DZIAŁ IV

OPLATY

1. Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości na Stronie WWW, jak również dostarczany jest Abonentowi nieodpłatnie wraz Umową Abonencką oraz na każde jego żądanie. Dodatkowo Cennik dostępny jest w siedzibie Dostawcy Usług.
2. Abonent uiszcza Oplatę Abonamentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Oplata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
3. O ile nie wskazano inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.
4. Oplaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze lub innym dokumencie

wystawionym/udostępnionym przez Dostawcę Usług, przy czym o ile nie wskazano inaczej termin ten wynosi 14 dni od dnia wystawienia takiego rachunku/faktury. Opłata Abonamentowa płatna jest z góry za dany Okres Rozliczeniowy.

5. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze.
6. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać numer przydzielony Abonentowi przez Dostawcę Usług, wskazany w Umowie Abonenckiej oraz na rachunku/fakturze.
7. W przypadku, gdy zawarcie Umowy Abonenckiej na czas określony, związane było z ulgą przyznaną Abonentowi, w przypadku jednostronnego rozwiązania tej umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, Dostawca Usług przysługuje odszkodowanie w wysokości wartości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania.
8. Odszkodowanie nie przysługuje Dostawcy Usług w przypadku, gdy:
 - 1) Abonent będący konsumentem rozwiązuje Umowę Abonencką przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest Urządzenie Końcowe,
 - 2) Umowa Abonencka jest rozwiązywana po upływie czasu określonego, na jaki została zawarta.
9. W przypadku Usługi Telefonicznej Abonent żądając przeniesienia numeru telefonu do innego dostawcy uprawniony jest do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Dostawcy Usług opłaty w wysokości Opłaty Abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy Abonenckiej

DZIAŁ V USŁUGI INTERNETOWE

1. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Dostawca Usług zaleca Abonentowi wyłączenie urządzeń z sieci w czasie wyładowań atmosferycznych.
2. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na ich podstawie (odpłatnie bądź nieodpłatnie) jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych, bez uprzedniej zgody Dostawcy Usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności
3. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Dostawca Usług przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego za zapłatą przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.
4. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, jak również postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Dostawcy Usług lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich
5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności brakiem lub opóźnieniem transmisji danych.

DZIAŁ VI USŁUGI TELEFONICZNE

1. W ramach Usługi Telefonicznej Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych oraz międzynarodowych.
2. Abonent uprawniony jest do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości dokonywania połączeń wychodzących. W takim wypadku Dostawca uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
3. Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci na obszarze o tej samej strefie numeracyjnej. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
5. Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.
6. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 5, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.
7. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych usług telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.
8. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telefonicznych za ostatni Okres Rozliczeniowy, obejmujący informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
9. Dostawca Usług dostarcza wykaz, o którym mowa w ust. 8, wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
10. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telefonicznych za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Wykaz ten dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia tego wykazu Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
11. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Brak realizacji połączeń z numerami alarmowymi może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia Końcowego lub Sprzętu albo z awarii.
12. Dodatkowo występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:

- 1) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca Usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112,
- 2) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze administracyjnym, połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
13. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego Urządzenia Końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta, o ile jest to niezbędne do świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług.
14. Abonent nie może wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również nie może kierować do Sieci Dostawcy usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.
15. W zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie Dostawca Usług:
 - 1) zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie,
 - 2) umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,
 - 3) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu,
 - 4) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.
16. Dostawca Usług udostępnia swoim abonentom spis abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy na ich rzecz usługę biura informacji o numerach telefonicznych abonentów. Dostawca Usług może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
17. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi, zamieszczenie ich danych w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych, a także przekazanie danych takich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług udostępnia w swojej siedzibie oraz na Stronie WWW formularze obejmujące oświadczenie o wyrażeniu zgody.

DZIAŁ VII JAKOŚĆ USŁUG

1. Dostawca Usług świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
3. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Internetowej wynosi 512Kbps.
4. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telefonicznej wynosi D2 (Ocena MOS)
5. Dostawca Usług stosuje następujące procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej sieci: pomiar przepływności oraz opóźnień od urządzenia na brzegu sieci Dostawcy usług a urządzeniem Abonenta, organizacja ruchu polega na kształtowaniu i ograniczeniu przepustowości, zapewnieniu prawidłowego dostępu do zasobów, nadawanie odpowiednich priorytetów poszczególnym pakietom wędrującym przez sieć, unikanie przeciążeń w sieci. Powyższe procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.
6. Wstępne przyłączenie do Sieci następuje w terminie 7 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej.
7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - 1) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
 - 2) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
 - 3) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Dostawcę Usług,
 - 4) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
 - 5) środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
 - 6) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
 - 7) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do zawieszenia świadczenia Usług, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej.
8. Dostawca Usług jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:
 - 1) usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,
 - 2) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - 3) rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
 - 4) zawiadomienia właściwych organów i służb.
9. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na Stronie www.netpak.pl w zakładce bezpieczny Internet.

Dział VIII ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

1. Dostawca Usług świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - 1) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - 2) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - 3) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
 - 4) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta,

- 5) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
- Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta.
 - Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
 - W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Dostawcy Usług w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.
 - Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o stwierdzonych awariach i usterekach Sieci.
 - Abonent może skontaktować się z Dostawcą Usług w celu skorzystania z usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
 - pod numerami telefonu 71 721 90 00 w godzinach pracy Dostawcy usług wskazanych na stronie WWW,
 - za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego na Stronie WWW.

DZIAŁ IX ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG Z TYTUŁU NIETYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY ABONENCKIEJ.

- Dostawca Usług odpowiada za nietykonomie lub nietykonomie wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.
- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za nietykonomie lub nietykonomie wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
- Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
- Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nietykonomie wykonanie Umowy Abonenckiej.
- W przypadku nietykonomie przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.
- Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny nietykonomie lub nietykonomie wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta
- W przypadku nietykonomie przez Dostawcę usług terminu, o którym mowa w Dziale VI ust. 6, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
- W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
- Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 7 i 8, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 7 lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 8.
- W sytuacji określonej w ust. 4-5 oraz 7-9 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego
- Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale X Regulaminu.

DZIAŁ X POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku nietykonomie lub nietykonomie wykonania Usługi przez Dostawcę Usług, nietykonomie z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego w Umowie Abonenckiej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie na adres Dostawcy Usług, ustnie do protokołu w siedzibie Dostawcy, telefonicznie pod numerami 71 721 90 00 lub w formie elektronicznej na adres e-mail info@netpak.pl. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Dostawcy Usług, Dostawca Usług zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie wniesienia reklamacji z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Obowiązek Dostawcy pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji nie dotyczy przypadków rozpatrzenia reklamacji przed upływem terminu do dokonania takiego potwierdzenia.
- Składając reklamację Abonent powinien wskazać następujące dane:
 - imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
 - okoliczności uzasadniające reklamację,
 - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia Usługi, w przypadku reklamacji z tytułu nietykonomie z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - kwotę odszkodowania lub innej należności, jeżeli Abonent żąda ich wypłaty,
 - numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do wypłaty należności albo wniosek o zaliczenie żądanej kwoty na poczet przyszłych płatności Abonenta,
 - podpis Abonenta w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
- W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia wymagań określonych w ust. 5

- pkt 1 -5, 7 lub 8, Dostawca Usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
6. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia wymagań określonych w ust.5 4 pkt 1 -5, 7 lub 8 Dostawca Usług, o ile uzna podanie tych danych za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wezwie Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni określając zakres uzupełnienia, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.
 7. Termin wniesienia reklamacji wynosi 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub otrzymania przez Abonenta rachunku/faktury w niewłaściwej wysokości. Reklamację wniesioną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca powiadamia niezwłocznie Abonenta.
 8. Dostawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia i udzielić w tym terminie pisemnej odpowiedzi na reklamację. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, iż reklamacja została uwzględniona
 9. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi może zostać zaliczona na poczet wymagalnych zobowiązań Abonenta. W przypadku braku takich zobowiązań, kwota wypłacona zostanie Abonentowi, chyba że Abonent wyrazi zgodę na jej zaliczenie na poczet przyszłych zobowiązań.
 10. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

DZIAŁ XI

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest NETPAK Sp. zo.o. z siedzibą w Jelcz-Laskowice ul. Polna 40. Dane osobowe Abonenta przetwarzane są w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy Abonenckiej lub podjęcia na żądanie Zamawiającego działań przed jej zawarciem, marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług Dostawcy Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom, w tym w celu dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania.
3. Dostawca Usług, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.
4. Dane transmisyjne obejmujące m.in. dane lokalizacyjne oraz inne dane Abonenta obejmujące inne usługi świadczone przez NETPAK przetwarzane są dla celów zarządzania ruchem Sieci oraz przekazywania w niej komunikatów, obsługi abonentów oraz naliczenia opłat należnych z tytułu świadczenia Usług
5. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.
6. Dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne obejmujące długość trwania połączeń telefonicznych
7. Dla celów marketingu Usług Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne obejmujące stopień wykorzystania przydzielonej prędkości a w przypadku usługi telefonicznej, długość trwania połączeń telefonicznych.
8. Dostawca Usług będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

DZIAŁ XII

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej,
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Dostawcą Usług, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.04.2015.