

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ KASPOL.NET Sp. z o.o.

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez KASPOL.NET Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Pawła II 51, 05-077 Warszawa, zarejestrowaną w Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000592492, NIP 527-275-41-87, REGON: 363277499, zwaną dalej w treści Regulaminu „KASPOL.NET” lub „Operatorem”. Działalność telekomunikacyjna prowadzona jest przez KASPOL.NET na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 11617.
2. Regulamin stosuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz podmiotów nie będących przedsiębiorcami, zwanych dalej „Abonentami”.
3. Regulamin określa zakres świadczonych usług, zasady wypłaty odszkodowania, zakres obsługi serwisowej, standardowe warunki umowy oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Szczegółowe warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych określa zawarta umowa z Abonentem wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część zwana dalej „Umową”.
5. Każda zmiana Umowy w tym ograniczenie lub rozszerzenie zakresu świadczonych usług lub cen wymaga potwierdzenia sporządzonego w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pod rygorem nieważności.
6. Przedmiotem Umowy może być jedna lub kilka usług świadczonych przez Operatora.
7. Każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej staje się Abonentem z chwilą zawarcia Umowy.
8. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w niniejszym Regulaminie od chwili zawarcia Umowy.

§ 2

DEFINICJE

Dla potrzeb niniejszego Regulaminu użyte zwroty i wyrażenia oznaczają:

1. **Cennik** – należy przez to rozumieć zestawienie cen towarów lub usług oferowanych przez Operatora oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiące integralną część Umowy.
2. **Godziny robocze** – należy przez to rozumieć godziny pomiędzy 8.00 a 16.00 w dni robocze, tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy
3. **Infrastruktura telekomunikacyjna** – należy przez to rozumieć urządzenia telekomunikacyjne, oprócz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz w szczególności linie, kanalizacje kablowe, słupy, wieże, maszty, kable, przewody oraz osprzęt, wykorzystywane do zapewnienia prawidłowej telekomunikacji;
4. **Konsument** – osobę fizyczną wnioskującą o świadczenie Usług lub korzystającą z takich Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
5. **Obsługa serwisowa** - należy przez to rozumieć usługi serwisowe i naprawcze realizowane przez Operatora na rzecz Abonenta mające na celu utrzymanie jakości usług na najwyższym możliwym poziomie oraz w związku ze zgłoszeniem lub zgłoszeniami reklamacji.
6. **Regulamin** – należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez KASPOL.NET Sp. z o.o. stanowiący integralną część Umowy.

7. **Sieć** – należy przez to rozumieć systemy transmisyjne oraz urządzenia komutacyjne lub przekierowujące, a także inne zasoby, które umożliwiają nadawanie, odbiór lub transmisję sygnałów za pomocą przewodów, fal radiowych, optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną, niezależnie od ich rodzaju.
8. **Strona** – należy przez to rozumieć każdą ze stron Umowy.
9. **Telekomunikacji** – należy przez to rozumieć nadawanie, odbiór lub transmisję informacji, niezależnie od ich rodzaju, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną.
10. **Umowa** – należy przez to rozumieć umowę o świadczenie usług wraz z załącznikami, stanowiącymi jej integralną część.
11. **Urządzenie abonenckie** – należy przez to rozumieć urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do korzystania z Usług/umożliwiające odbiór Usług udostępnione Abonentowi przez Operatora.
12. **Urządzenie radiowe** - należy przez to rozumieć urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające komunikowanie się przy pomocy emisji lub odbioru fal radiowych.
13. **Urządzenie telekomunikacyjne** - należy przez to rozumieć urządzenie elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewniania właściwej telekomunikacji.
14. **Usługa** – należy przez to rozumieć usługę telekomunikacyjną będącą przedmiotem Umowy, wyspecyfikowaną w Umowie, wykonywaną odpłatnie przez Operatora na rzecz Abonenta za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego przedsiębiorcy lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług.
15. **Usługa telekomunikacyjna** – należy przez to rozumieć usługę polegającą głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej zgodnie z art. 2 pkt 48) Ustawy.
16. **Ustawa** – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., Nr 171 poz. 1800 ze zm.) wraz z przepisami wykonawczymi oraz każdą ustawę, która ją zmieni albo zastąpi oraz przepisy wykonawcze do takiej ustawy.

§3

Zakres Usług oraz warunki ich świadczenia

1. Operator świadczy następujące rodzaje Usług:
 - 1) Dostęp do sieci Internet wspierający protokół BGP i Autonomous System (AS) wraz z rozróżnieniem ruchu realizowany za pomocą protokołu TCP-IP,
 - 2) Dostęp do sieci Internet nie wspierający protokół BGP i Autonomous System (AS) bez rozróżnienia ruchu realizowany za pomocą protokołu TCP-IP,
 - 3) Transmisja danych za pomocą protokołu IP realizowana poprzez styk Ethernet,
 - 4) Transmisja danych w dowolnym protokole przesyłu danych realizowana poprzez styk wybrany przez Abonenta,
 - 5) Zestawienie linii telefonicznej obsługiwanej za pomocą protokołu VOIP,
 - 6) Udostępnianie przez Operatora fizycznej przestrzeni lub urządzeń technicznych w celu umieszczenia i podłączenia niezbędnego sprzętu Abonenta i/lub ich obsługi.
2. Szczegółowy opis Usług oraz ich parametry techniczne w tym minimalne oferowane poziomy jakości Usług określa Umowa z Abonentem i/lub załącznik do Umowy. Operator świadczy Usługi z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej lub w jego materiałach promocyjnych. Rozszerzenie zakresu usług świadczonych przez Operatora nie stanowi zmiany Regulaminu.

3. Operator może świadczyć na rzecz Abonenta usługi inne aniżeli wymienione w ust. 1.
4. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje w terminie określonym w Umowie. Abonent zobowiązany jest potwierdzić rozpoczęcie świadczenia Usługi w drodze pisemnej na podstawie protokołu stosowanego przez Operatora. Protokół podpisany przez Operatora i Abonenta stanowi podstawę do naliczania opłat za Usługę.
5. W razie nieuzasadnionej odmowy podpisania protokołu przez Abonenta Operator upoważniony jest do jednostronnego podpisania protokołu co równoznaczne będzie z przyjęciem Usługi bez zastrzeżeń z prawem rozpoczęcia naliczania należności za Usługę.
6. W zależności od charakteru i zakresu Usługi Operator może dla celów jej świadczenia udostępniać Abonentom Urządzenia abonenckie stanowiące jego własność na warunkach i za wynagrodzeniem określonych Umową. W takim wypadku Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzeń abonenckich zgodnie z ich przeznaczeniem. Na Abonencie spoczywa ciężar utrzymania udostępnionego Urządzenia abonenckiego w stanie należyтым oraz odpowiedzialność za zabezpieczenie przed jego utratą, zniszczeniem lub nieuprawnionym dostępem jakichkolwiek osób trzecich.
7. Operator zastrzega, że wszelkie prace związane z konserwacją, naprawą, konfiguracją Urządzeń abonenckich udostępnionych Abonentom mogą być przeprowadzane wyłącznie przez osoby upoważnione przez Operatora.
8. W czasie świadczenia usługi dostępu do sieci Internetu, wszystkie transmisje danych traktuje się równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi lub też wykorzystywane Urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
9. Użytkownicy końcowy mają prawo – za pomocą Usługi dostępu do Internetu – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
10. W ramach zarządzania siecią i usługami, Operator i/lub dostawca usług stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
11. Stosowane w Sieci, z której korzysta Operator odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
12. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - 1) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych

treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),

- 2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakam przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
 - 3) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
13. Prędkość wysyłania i pobierania danych w sieci Internet mają wpływ na uprawnienia dostępu Abonenta do poszczególnych treści lub korzystania z aplikacji za pośrednictwem sieci Internet. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość przesyłu i pobierania danych może różnić się od maksymalnej lub deklarowanej w Umowie i uzależniona jest w szczególności od: bieżących możliwości sieci telekomunikacyjnej w tym ograniczeń technologicznych tej sieci, możliwości technicznych oraz stanu technicznego Urządzeń abonenckich lub sprzętu Abonenta, przeciążeń sieci telekomunikacyjnej.
14. Znaczne obniżenie prędkości przesyłu i odbioru danych w stosunku do prędkości deklarowanych może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta do dostępu do określonych treści, aplikacji lub usług w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.
15. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.
16. Pomoc techniczna oraz dostępność kontaktu z wykorzystaniem Biura Obsługi Klienta ograniczona jest do godzin działania Biurem Obsługi Klienta, podanych przez Operatora na jego stronie internetowej.
17. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
18. 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 Operatora lub 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 Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,

- 6) skorzystania przez Operatora z uprawnień do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie i/lub Regulaminie,
19. 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,
 - 4) zawiadomienia właściwych organów i służb.
20. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony i bezpieczeństwa w sieci, są zamieszczone na stronie internetowej Operatora.
21. Abonent będący stroną Umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Operator jako dotychczasowy dostawca usługi dostępu do Internetu będzie świadczyć tę usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu z Abonentem terminu aktywacji usługi.
22. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 4 powyżej z przyczyn leżących po stronie Operatora jako dotychczasowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
23. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Operatora jako nowego dostawcy tej usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.
24. W przypadkach, o których mowa w ust. 22 i 23 powyżej, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z Abonentem przez nowego dostawcę usługi terminu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.

§4

Obowiązki Umowy

1. Okres obowiązywania Umowy wynika z zawartej przez Operatora i Abonenta Umowy.
2. Operator i Abonent w każdym czasie mogą dokonać rozwiązania umowy na mocy pisemnego porozumienia Stron.
3. Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy z Operatorem bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku niedostępności Usługi przez czas dłuższy niż 14 dni roboczych z powodu

ciągłej (nieprzerwanej) awarii, jak również w przypadku rażącego naruszenia Umowy i Regulaminu przez Operatora.

4. Operator może wypowiedzieć umowę z Abonentem na skutek okoliczności określonych w Umowie. Niezależnie od postanowień Umowy Operator może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - 1) rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy i Regulaminu pomimo pisemnego wezwania Abonenta do zaprzestania dokonania naruszeń w określonym w wezwaniu terminie,
 - 2) zalegania z uiszczaniem należności wobec Operatora przez okres dłuższy niż 30 dni, wykorzystywania Usługi w sposób sprzeczny z Umową i powszechnie obowiązującym prawem, w tym także w sposób zagrażający interesom innych Abonentów lub interesom Operatora,
 - 3) ingerencji Abonenta w system informatyczny lub sieć teleinformatyczną Operatora lub też jakiegokolwiek zasoby innych Abonentów Operatora,
 - 4) Posłużenia się przez Abonenta w Umowie nieprawdziwymi informacjami.
5. Rozwiązanie Umowy za wypowiedzeniem lub bez zachowania okresu wypowiedzenia na skutek okoliczności przewidzianych w Umowie i/lub Regulaminie następuje w drodze oświadczenia woli skierowanego w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej na adres wskazany w Umowie. Z chwilą rozwiązania Umowy, Operator zaprzestaje świadczenia usług i odłącza urządzenia Abonenta od swej Sieci.

§ 5

Odpowiedzialność i odszkodowanie

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług będących przedmiotem Umowy na warunkach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie i odrębnych warunkach świadczenia usług, o ile nie przewidziano inaczej w przepisach Ustawy lub innych przepisach prawa. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
2. W przypadku trwającej dłużej niż 12 godzin w Okresie Rozliczeniowym przerwy w świadczeniu Usługi, w tym w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, za każdy dzień przerwy, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Operatorowi z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy..
3. W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej przysługującej Operatorowi z tytułu tej Usługi.
4. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Regulaminie.
6. Sposób wypłaty odszkodowania, o którym mowa w niniejszym Regulaminie, następuje zgodnie z decyzją Abonenta w formie wypłaty środków pieniężnych na rzecz Abonenta bądź przez zaliczenie kwoty odszkodowania na poczet przyszłych zobowiązań Abonenta wobec Operatora, bądź przez udostępnienie dodatkowej Usługi lub pakietu kwotowego na Usługi o wartości nieprzewyższającej wysokości przysługującego odszkodowania.
7. Termin wypłaty odszkodowania wynosi 30 (trzydzieści) dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

8. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach obowiązujących prawa, w tym Ustawy i Kodeksu cywilnego.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy z przyczyn od siebie niezależnych i za które winy nie ponosi w szczególności:
 - 1) w przypadku awarii łączy innych operatorów (w tym międzynarodowych, awarie innych pośrednich stacji roboczych),
 - 2) uszkodzenia przez Abonenta lub jakiegokolwiek osoby trzecie Sieci lub innych elementów infrastruktury Operatora,
 - 3) siły wyższej,
 - 4) będących wynikiem aktów władzy publicznej, terroryzmu, strajków, zamieszek i rozruchów oraz
 - 5) powstałych na skutek nieprawidłowości pracy urządzeń Abonenta lub używanych przez niego urządzeń innych niż udostępnione przez Operatora
 - 6) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
 - 7) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
 - 8) nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz z Urządzeniem abonenckim oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegały zgodnie z zaleceniami producenta lub Operatora,
 - 9) niedostosowanie lub wady urządzeń należących do Abonenta, innych niż sprzedane bądź udostępnione przez Operatora,
 - 10) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
 - 11) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.
10. Operator w umowie z Abonentem może określić zakres odpowiedzialności wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w sposób odmienny aniżeli wynikający z niniejszego Regulaminu.
11. Abonent ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Usług i Urządzeń abonenckich zgodnie z Umową, w tym Regulaminem i odrębnymi warunkami świadczenia usług.

§ 6

Opłaty

1. Z tytułu świadczenia usługi Operator pobiera opłaty jednorazowe związane z uruchomieniem danej usługi oraz opłaty miesięczne w wysokości regulowanej Umową oraz Cennikiem usług obowiązującym w dniu zawarcia umowy. Umowa może także określać inne niż w Regulaminie składniki wynagrodzenia Operatora.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
3. Operator wystawia Abonentom faktury VAT z tytułu opłat instalacyjnych i opłat miesięcznych.
4. Miesięczne opłaty naliczane są z góry od dnia uruchomienia Usługi stwierdzonego protokołem, zgodnie z § 3 ust. 4 i nast. Regulaminu i Umowy, przy czym w przypadku usług polegających na zestawieniu linii telefonicznej obsługiwanej za pomocą protokołu VOIP (tzw. usługi głosowe) opłaty miesięczne oraz należności za wykonane rozmowy naliczane są z dołu. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług

w dniu nie będącym pierwszym ani ostatnim dniem okresu rozliczeniowego pierwsza opłata miesięczna ulega stosownemu obniżeniu przy założeniu, że jeden dzień stanowi 1/30 opłaty miesięcznej.

5. **O ile Umowa nie stanowi inaczej płatność faktury VAT winna nastąpić na rachunek bankowy Operatora** w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT przez Operatora. Faktura VAT może uwzględniać także należności za inne zobowiązania Abonenta.
6. Faktury doręcza się drogą pocztową, lub inną prawem dopuszczoną lub też w inny sposób uzgodniony z Abonentem.
7. Z zastrzeżeniem innych postanowień Umowy oraz Regulaminu, Operator upoważniony jest do naliczania odsetek z tytułu opóźnienia w płatnościach faktur VAT.
8. Operator oświadcza, że posługuje się numerem identyfikacji podatkowej NIP: 527-275-41-87.
9. Należności Operatora każdorazowo będą powiększane o należny podatek od towarów i usług zgodnie z obowiązującą stawką.
10. Z uwagi na specyfikę usługi polegającej na zestawieniu linii telefonicznej obsługiwanej za pomocą protokołu VOIP Operator zastrzega możliwość naliczania opłat za poprzednie okresy rozliczeniowe, o ile nie zostały one ujęte w poprzednich fakturach VAT.
11. Złożenie reklamacji u Operatora nie powoduje zawieszenia biegu terminów płatności.

§ 7

Warunki korzystania z Usług / Urządzenia abonenckiego i usługi serwisowe

1. Abonent na rzecz którego Operator świadczy usługę zobowiązany jest:
 - 1) terminowo uiszczać opłaty z tytułu świadczonych Usług,
 - 2) przestrzegać postanowień Umowy i Regulaminu,
 - 3) przedstawić Operatorowi wszelkie dokumenty niezbędne do prawidłowego zawarcia Umowy oraz świadczenia usługi, w tym m.in. odpisy z właściwych rejestrów oraz tytuł prawny do nieruchomości, w której Usługa będzie świadczona, o ile charakter Usługi tego wymaga,
 - 4) udostępnić nieruchomość w celu uruchomienia Usługi oraz na w związku z koniecznością dokonania czynności naprawczych lub konserwacyjnych,
 - 5) stosować się do wszystkich zaleceń Operatora związanych z prawidłowym korzystaniem z Usługi,
 - 6) nie wykorzystywać Usługi do celów sprzecznych z obowiązującym prawem, w szczególności poprzez wprowadzanie nielegalnych informacji, oprogramowania i/lub utworów naruszających prawa autorskie lub prawa własności przemysłowej osób trzecich,
 - 7) informować Operatora o każdym przypadku rzutującym na bezpieczeństwo świadczenia Usługi oraz utracie lub zniszczeniu udostępnionych Urządzeń abonenckich,
 - 8) nie dokonywać jakichkolwiek zmian w Urządzeniach abonenckich udostępnionych przez Operatora,
 - 9) umożliwienia Operatorowi demontażu i zabrania udostępnionych Urządzeń abonenckich lub też, z zależności od Umowy zwrotu na koszt własny Urządzeń abonenckich udostępnionych dla celów świadczenia usługi w stanie niepogorszonym a w przypadku ich uszkodzenia – zapłaty odszkodowania w wysokości jego wartości, przy czym w przypadku opóźnień w zwrocie Urządzeń abonenckich Operator upoważniony będzie do żądania kary umownej w wysokości 1% wartości początkowej Urządzeń abonenckich brutto za każdy dzień opóźnienia z osobna,
 - 10) niezwłocznie powiadomić Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie.
2. Operator winien przestrzegać postanowień Umowy i Regulaminu.
3. Operator zobowiązany jest do:

- 1) zapewnienia świadczenia Usługi na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie,
 - 2) udzielenia Abonentowi informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej Usługi oraz informacje o dostępnych usługach,
 - 3) usunięcia awarii i usterek powstałych w czasie świadczenia usług,
 - 4) ponoszenia odpowiedzialności za awarie, usterek lub uszkodzenia na zasadach określonych w Umowie,
 - 5) należytej dbałości o stan sieci dla zachowania ciągłości świadczenia Usługi,
 - 6) utrzymania czynnego w Godzinach Roboczych telefonicznego dostępu do swych służb technicznych w celu zapewnienia obsługi Abonentów,
 - 7) dokonywaniu odbioru Urządzeń abonenckich w przypadkach określonych w Regulaminie.
4. W przypadku przewidywanych przerw w świadczeniu Usług trwających dłużej niż 3 godz. związanych z techniczną obsługą konserwacyjną infrastruktury Operatora, Operator poinformuje Abonenta o takiej przerwie konserwacyjnej z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 24 godziny. Czynności konserwacyjne nie stanowią awarii, usterek ani innych zdarzeń w związku z którymi Operator ponosi odpowiedzialność wynikająca z Umowy lub Regulaminu.
5. 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.
6. Operator zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
7. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w miejscu świadczenia Usługi, Abonent zobowiązany jest udostępnić je przedstawicielowi Operatora w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.
8. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o stwierdzonych awariach i usterkach Sieci.
9. W celu skorzystania z usług serwisowych Abonent może kontaktować się z Operatorem za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
- 1) telefonicznie pod numerem telefonu (+48) 22 250 20 80 w Godzinach 8-16 w dni robocze,
 - 2) drogą elektroniczną poprzez formularz kontaktu dostępny na stronie internetowej Operatora,
 - 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail : bok@kaspolnet.pl.
 - 4) osobiście w Biurze Obsługi Klienta w godzinach pracy BOK.
10. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż rozmowy telefoniczne prowadzone przez niego z Operatorem mogą być nagrywane w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń, o czym każdorazowo Abonent jest informowany przed rozpoczęciem rozmowy.

§ 8

Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi (w tym awarii i usterek technicznych), nieprawidłowego obliczenia należności za świadczone usługi oraz niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
2. Abonent może złożyć reklamację pisemnie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w komórce organizacyjnej Operatora upoważniona osoba reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej lub na trwałym nośniku, z jednoczesnym podaniem informacji o nazwie jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację oraz jej adresu i numeru telefonu, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy, licząc od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
6. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka organizacyjna Operatora, rozpatrująca reklamację, powiadomi reklamującego.
7. Reklamacja musi zawierać:
 - 1) imię i nazwisko, firmę lub nazwę, adres zamieszkania Abonenta oraz adres świadczenia usługi,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) przydzielony reklamującemu numer ID, którego dotyczy reklamacja, datę zawarcia umowy,
 - 5) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty, lub inne żądanie,
 - 6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie odszkodowania na poczet przyszłych płatności, w sytuacji, o której mowa w pkt 5) powyżej,
 - 7) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich elementów, o których mowa w ust. 7 powyżej, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także – jeżeli uzna, że jest to konieczne, do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, wyznaczając na to dodatkowy, nie krótszy niż 7 dniowy termin. Po bezskutecznym upływie tego terminu Operator pozostawia reklamację bez rozpoznania.
9. Operator udziela pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
10. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:
 - 1) określenie jednostki organizacyjnej Operatora rozpatrującej reklamację,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub braku uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania opustu – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - 6) podpis upoważnionego pracownika Operatora wraz z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą na adres wskazany w Umowie lub na adres e-mail w przypadku wyrażenia przez reklamującego zgody na taki sposób Informowania o przebiegu postępowania reklamacyjnego i sposobie rozpatrzenia reklamacji.
12. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku Konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, po wyczerpaniu

postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Operatora uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. .

13. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem będącym Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
14. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
 - 1) przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta,
 - 2) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Operatora.
15. Udział Operatora w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, Operator każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
16. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

§9

Postanowienia końcowe

1. Przeniesienie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na jakąkolwiek osobę trzecią wymaga zgody Operatora wyrażonej na piśmie.
2. Operator ma prawo do wprowadzenia nowego regulaminu/cennika w miejsce Regulaminu/Cennika lub dokonania zmian poszczególnych postanowień Regulaminu/Cennika w następujących przypadkach: w razie zmiany przepisów prawa dotyczących działalności Operatora, wydania przez odpowiednie organy regulacyjne decyzji, rekomendacji lub innych adresowanych do podmiotów rynku telekomunikacyjnego dokumentów (lub zmian do takich decyzji, rekomendacji lub dokumentów), zmian w ofercie Operatora, zmiany zasad świadczenia usług, a także zmiany sytuacji rynkowej wpływającej na działalność Operatora lub zaistnienia potrzeby dostosowania świadczonych usług do warunków związanych z postępem technologicznym. W takiej sytuacji Operator prześle Abonentowi nowy regulamin/cennik lub tekst zmienionych postanowień Regulaminu/cennika na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa lub ostatni aneks do niej, drogą pocztową lub elektroniczną bądź w inny sposób uzgodniony z Abonentem, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym w takim przypadku treść proponowanej zmiany Operator może wyłącznie podać do publicznej wiadomości, przez publikację na stronie internetowej Operatora.
3. Jeżeli Abonent w przypadku braku akceptacji tych zmian nie złoży Operatorowi do dnia wejścia tych zmian w życie wypowiedzenia Umowy w formie jakiej została zawarta Umowa lub ostatni aneks do niej, nowy

regulamin/cennik lub zmiany Regulaminu/Cennika uważa się za zaakceptowane przez Abonenta i obowiązujące Operatora i Abonenta z upływem tego terminu. Szczegółowe warunki zmian warunków Umowy określonych w Regulaminie lub Cenniku oraz związanych z tym warunków wypowiedzenia Umowy określa Umowa i Ustawa.

4. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a Umową, Regulaminami szczegółowymi, Regulaminami Promocji, odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych wiążące są postanowienia Umowy Regulaminów szczegółowych, Regulaminów Promocji, odrębnych regulaminów Usług Dodatkowych.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia Umowy oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.