

# 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 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Pawła II 51, 05-077 Warszawa, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000592492, NIP 527-275-41-87, REGON: 363277499. Działalność telekomunikacyjna prowadzona jest przez KASPOL.NET na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 11617.
2. Regulamin określa zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych, innych usług w nim określonych, zasady wypłaty odszkodowania, zakres obsługi serwisowej, standardowe warunki umowy oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin stanowi załącznik do Umowy.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Kaspol.net może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.

## § 2 DEFINICJE

Dla potrzeb niniejszego Regulaminu użyte zwroty i wyrażenia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która jest stroną Umowy zawartej z Kaspol.net.
2. **Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, nieprawidłowym działaniem sieci telekomunikacyjnej innego operatora niezarządzanej przez Kaspol.net, działaniami służb technicznych Kaspol.net niezbędnymi dla zapewnienia prawidłowego działania Usług lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
3. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka Kaspol.net wykonująca czynności związane z obsługą Abonentów głównie za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Abonent może skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta pod numerem telefonu +48 697 800 800 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: bok@kaspolnet.pl.

4. **Cennik** – zestawienie cen towarów lub usług oferowanych przez Operatora oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiące integralną część Umowy.
5. **Godziny robocze** – godziny pomiędzy 8.30 a 16.00 w dni robocze, tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. **Infrastruktura telekomunikacyjna** – urządzenia telekomunikacyjne, oprócz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz w szczególności linie, kanalizacje kablowe, słupy, wieże, maszty, kable, przewody oraz osprzęt, wykorzystywane do zapewnienia prawidłowej telekomunikacji.
7. **Kaspol.net** – Kaspol.net Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Pawła II 51, 05-077 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000592492, NIP 527-275-41-87, REGON: 363277499, prowadząca działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 11617 – przedsiębiorca telekomunikacyjny będący zarówno Dostawcą usług jak i Operatorem w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego. Użycie w Regulaminie sformułowania **Dostawca usług** lub **Operator** jest tożsame z Kaspol.net.
8. **Konsument** – osoba fizyczna wnioskującą o Świadczenie Usług lub korzystającą z takich Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
9. **Konsument – przedsiębiorca** – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą zawierającą z Kaspol.net Umowę nie będącą w bezpośrednim związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
10. **Obsługa serwisowa** - 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.
11. **Opłata abonamentowa** – opłata należna Dostawcy usług od Abonenta za każdy Okres Rozliczeniowy, naliczana stosownie do zakresu i warunków Świadczonej Usługi lub Usługi Dodatkowej, zgodnie z Umową lub Cennikiem.
12. **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu Świadczenia Usług (w tym telekomunikacyjnych) lub Usług Dodatkowych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę usług dniach i miesiącach. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.

13. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową i korzystająca z usług Kaspol.net w bezpośrednim związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.
14. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązywania Umowy, bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub napraw.
15. **Protokół przekazania** – dokument stwierdzający przekazanie Urządzenia abonenckiego Abonentowi przez Kaspol.net. Protokół przekazania stanowi załącznik do Umowy.
16. **Przyłącze** – część Sieci umożliwiająca świadczenie Usługi pomiędzy Zakończeniem Sieci lub łącząc Zakończeniem Sieci z innymi częściami Sieci.
17. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Kaspol.net stanowiący integralną część Umowy.
18. **Serwis** - serwis internetowy dostępny pod adresem <https://kaspolnet.pl/>, którego właścicielem i administratorem jest Kaspol.net.
19. **Sieć** – 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.
20. **Strona** – każda ze stron Umowy.
21. **Telekomunikacja** – nadawanie, odbiór lub transmisję informacji, niezależnie od ich rodzaju, za pomocą przewodów, fal radiowych bądź optycznych lub innych środków wykorzystujących energię elektromagnetyczną.
22. **Umowa** – umowa o odpłatne świadczenie Usług lub Usług dodatkowych oraz o dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych zawarta pomiędzy Abonentem a Kaspol.net, wraz z załącznikami, stanowiącymi jej integralną część.
23. **Urządzenie abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do korzystania z Usług/umożliwiający odbiór Usług udostępnione Abonentowi przez Operatora.
24. **Urządzenie radiowe** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające komunikowanie się przy pomocy emisji lub odbioru fal radiowych.
25. **Urządzenie telekomunikacyjne** - urządzenie elektryczne lub elektroniczne przeznaczone do zapewniania właściwej telekomunikacji.

26. **Usługa** – usługi telekomunikacyjne będącą przedmiotem Umowy, wyspecyfikowane w Umowie, wykonywane 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.
27. **Usługi cyfrowe** - rodzaj Usługi dodatkowej oznaczający usługę pozwalającą Abonentowi na wytwarzanie, przetwarzanie i przechowywanie danych lub dostęp do nich w postaci cyfrowej lub usługę pozwalającą na wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Abonenta lub innych użytkowników tej usługi, lub inne formy interakcji przy pomocy takich danych.
28. **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Kaspol.net na rzecz Abonenta równoległe z Usługami lub w ramach tych Usług, w ramach Opłaty abonamentowej za Usługę lub za dodatkową opłatą, o charakterze jednorazowym lub ciągłym, w tym m.in. dostęp techniczny do określonych treści, serwisów lub funkcji.
29. **Usługa telekomunikacyjna** – usługa polegająca głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej zgodnie z art. 2 pkt 48) Prawa telekomunikacyjnego.
30. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r., Nr 171 poz. 1800 ze zm.).
31. **Treści cyfrowe** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej bezpłatnie lub za dodatkową opłatą.
32. **Zakończenie Sieci** – punkt Sieci przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi.

### **§ 3 Zakres Świadczonych Usług**

1. Kaspol.net świadczy następujące rodzaje Usług:
  - 1) dostęp do sieci Internet wspierający protokół BGP i Autonomous System (AS) wraz z rozróżnieniem ruchu, realizowana za pomocą protokołu TCP-IP,
  - 2) dostęp do sieci Internet niewspierający protokołu BGP i Autonomous System (AS) bez rozróżnienia ruchu, realizowana 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,

- 7) obsługa serwisowa.
2. Szczegółowy opis Usług oraz ich parametry techniczne, w tym minimalne oferowane poziomy jakości Usług, określa Umowa z Abonentem i/lub załącznik do Umowy. Kaspol.net 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 Kaspol.net w Serwisie lub w materiałach promocyjnych Kaspol.net. Rozszerzenie zakresu usług świadczonych przez Operatora nie stanowi zmiany Regulaminu.
3. Kaspol.net może świadczyć na rzecz Abonenta usługi inne aniżeli wymienione w ust. 1.

#### **§ 4 Zawarcie Umowy**

1. Umowa może zostać zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony, a przedmiotem Umowy może być jedna lub kilka Usług świadczonych przez Kaspol.net.
2. Umowa zawarta na czas określony po jego upływie ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile żadna ze stron niełoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli o rozwiązaniu Umowy z końcem okresu na jaki została zawarta, co najmniej na jeden miesiąc przed upływem terminu obowiązywania Umowy.
3. Kaspol.net na co najmniej 30 dni przed upływem okresu za jaki została zawarta Umowa, informuje Abonenta na trwałym nośniku o:
  - a) zasadach automatycznego przedłużenia Umowy,
  - b) sposobach rozwiązywania Umowy,
  - c) najkorzystniejszych ofertach.
4. W przypadku automatycznego przedłużenia Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Abonent będący Konsumentem, zawierający Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa Kaspol.net lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość ma prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Szczegółowe regulacje dotyczące sposobu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, a także kosztach, zwrocie sprzętu zostały wskazane w § 9 Regulaminu.
6. Konsument nie ma prawa odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Kaspol.net lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość w przypadku, gdy:
  - a) Kaspol.net wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta i przed rozpoczęciem świadczenia usługi poinformował Konsumenta, że po spełnieniu tego świadczenia, traci on prawo do odstąpienia od Umowy;

- b) umowa dotyczy dostarczania Treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu Konsumenta o utracie prawa do odstąpienia od umowy.
7. W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną, Kaspol.net gromadzi w swojej bazie i przetwarza – w celu realizacji Umowy oraz wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Kaspol.net, dane Abonenta zawarte w Umowie oraz przekazane Kaspol.net przez Abonenta w trakcie jej wykonywania, a także dane związane z Usługą niezbędne m.in. do prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
8. Kaspol.net ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
- a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi,
  - b) niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności w zakresie braku przedstawienia dokumentów wskazanych pkt. 9 poniżej,
  - c) gdy podmiot inny niż osoba fizyczna odmówi przekazania Kaspol.net kopii dokumentów dotyczących statusu prawnego, siedziby oraz nadania numerów NIP i REGON,
  - d) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81, poz. 530).
9. Dokumenty niezbędne do zawarcia Umowy:
- a) dokument potwierdzający tożsamość osoby lub status prawny podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy, wraz ze wskazaniem miejsca zamieszkania lub siedziby,
  - b) dokument wskazujący na posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym będzie zainstalowane zakończenie Sieci lub tytuł prawny do zakończenia Sieci – w zależności od rodzaju wybranej Usługi,
  - c) w przypadku podmiotów innych niż osoby fizyczne – potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP,
  - d) w przypadku osób fizycznych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą (również spółki cywilne) – potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora zgodnie z ust. 10 poniżej.
10. Za dokument potwierdzający możliwość wykonania zobowiązania wobec Kaspol.net uznaje się jeden ze wskazanych poniżej dokumentów:
- a) potwierdzenie korzystania z polecenia zapłaty lub stałego obciążania ROR;

- b) terminowo opłacone dwa ostatnie rachunki za usługi telekomunikacyjne, gaz, czynsz lub energię elektryczną.
11. Kaspol.net ma prawo żądania okazania dodatkowego dokumentu, o ile wymienione powyżej nie potwierdzają według Kaspol.net możliwości wykonania zobowiązania wobec niego.
12. W przypadku zawierania Umowy przez przedstawiciela lub pełnomocnika, osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Kaspol.net lub jego przedstawiciela.

### **§5 Realizacja Umowy**

1. 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.
2. Kaspol.net zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, a także regulaminach promocji – jeżeli Umowa jest zawierana w ramach akcji promocyjnej.
3. 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.
4. 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 określonym 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.
5. Operator zastrzega, że wszelkie prace związane z konserwacją, naprawą, konfiguracją Urządzeń abonenckich udostępnionych Abonentom mogą być przeprowadzane wyłącznie przez osoby upoważnione przez Operatora.
6. W czasie świadczenia Usługi dostępu do sieci Internet, 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.

7. Użytkownicy końcowi 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.

## **§ 6 Usługi dodatkowe**

1. Kaspol.net na wniosek Abonenta może dokonać:
  - a) instalacji dodatkowego Przyłącza według obowiązującego Cennika,
  - b) przeniesienia Przyłącza,
  - c) zmiany zakresu Usług lub Usług dodatkowych,
  - d) czasowego zawieszenia świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy.
2. Jeżeli wniosek, o którym mowa w ust. 1 powyżej zostanie złożony do 20 dnia miesiąca, zmiany objęte tym wnioskiem zostaną wprowadzone od 1 dnia kolejnego miesiąca. Każdorazowa zmiana zakresu Usług będzie powodowała zmianę Opłaty abonamentowej i innych opłat powiązanych wynikających z Cennika oraz konieczność wniesienia opłaty określonej w Cenniku. Zawieszenie świadczenia Usługi pociąga za sobą również dezaktywację Usług dodatkowych z tą Usługą powiązanych.
3. Dostawca usług może uzależnić realizację wniosku wymienionego w ust. 1 powyżej od uregulowania wszelkich należności finansowych w stosunku do Dostawcy usług. Wnioski wymienione w ust. 1 Abonent może złożyć osobiście w Biurze Obsługi Klienta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Wszelkie opłaty związane ze zmianami wynikającymi ze złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, określa Cennik.
4. Dostawca usług umożliwi dokonywanie przez Abonenta zmiany postanowień Regulaminu, poprzez zawarcie tych postanowień w Umowie, w zakresie:
  - 1) świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na Opłatę abonamentową,
  - 2) okresu, na jaki została zawarta Umowa,
  - 3) pakietów taryfowych, jeżeli na świadczone Usługi obowiązują różne pakiety taryfowe,
  - 4) Usług dodatkowych,



- 5) sposobów dokonywania płatności.
5. Powyższe zmiany, mogą być zgłoszone przez Abonenta za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu. Dostawca usług obowiązany jest jednak utrwalić oświadczenie Abonenta złożone w sposób określony w zdaniu pierwszym i przechowywać je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego.
6. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie powinna być utrwalona cała rozmowa. Jednocześnie Dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany.
7. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
8. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o którym mowa powyżej, jeżeli Dostawca usług, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
9. Dostawca usług może uzależnić zmianę warunków Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usług lub Usług dodatkowych, zmianie pakietu, świadczeniu Usług lub Usług dodatkowych dotychczas nieobjętych Umową, zwiększeniu kwoty zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy wynikających z Umowy bądź też dalsze świadczenie Usług lub Usług dodatkowych od dostarczenia przez zamawiającego Usługę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy Usług zobowiązania wynikającego z Umowy:
- a) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego Usługę, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej zgodnie z przepisami prawa,
  - b) złożenia lub podwyższenia kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzeń Abonenckich, bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usług lub Usług dodatkowych.

## **§ 7 Bezpieczeństwo i realizacja Umowy**

1. 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 opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
2. Stosowane w Sieci, z której korzysta Operator odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
3. 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 cyberatakom 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.

4. 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.
5. 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.

#### **§ 8 Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy**

1. Poniższe postanowienia Regulaminu mają zastosowanie wobec Umów zawieranych przez Kaspol.net z Abonentami, chyba że Umowa stanowi inaczej – wówczas pierwszeństwo uzyskują postanowienia Umowy.
2. Kaspol.net i Abonent w każdym czasie mogą dokonać rozwiązania umowy na mocy pisemnego porozumienia Stron.
3. Każda ze stron ma prawo rozwiązania Umowy z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Kaspol.net może nastąpić z ważnych przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.
4. Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z Kaspol.net 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.
5. Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie, a datą nadającą bieg terminowi jest data wpływu wypowiedzenia do siedziby Kaspol.net lub Biura Obsługi Klienta. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas oznaczony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem

jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, a w okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.

6. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie. Pismo składane przez Abonenta powinno zostać przesłane na adres Kaspol.net: ul. Jana Pawła II 51, 05-077 Warszawa–Wesoła lub Biura Obsługi Klienta – ul. Szczecińska 3, 05-300 Mińsk Mazowiecki. Wypowiedzenie składane przez Abonenta może zostać przesłane także drogą elektroniczną: bok@kaspolnet.pl.
7. Wypowiedzenie Umowy powinno zawierać własnoręczny podpis Abonenta lub być opatrzone bezpiecznym podpisem elektronicznym w razie przesłania drogą elektroniczną.
8. Kaspol.net umożliwia Abonentowi rozwiązanie Umowy, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej. Złożenie stosownego oświadczenia Abonenta w takim przypadku jest możliwe poprzez wysłanie dokumentu obejmującego treść tego oświadczenia pocztą elektroniczną na adres e-mail Biura Obsługi Klienta bok@kaspolnet.pl, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią i ustalenie osoby składającej to oświadczenie. W przypadku złożenia przez Abonenta wypowiedzenia w formie dokumentowej, Kaspol.net potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie i dzień otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu oraz dzień rozwiązania Umowy w terminie 14 dni od dnia jego złożenia.
9. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony i związanej z tym ulgą przyznaną Abonentowi, Kaspol.net przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Kaspol.net z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki Umowa była zawarta. Roszczenie to nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług.
10. Kaspol.net może wypowiedzieć umowę z Abonentem na skutek okoliczności określonych w Regulaminie. Niezależnie od postanowień Regulaminu, Kaspol.net może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - 1) gdy przed rozpoczęciem świadczenia Usług Kaspol.net utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości,
  - 2) gdy rozpoczęcie świadczenia Usług dla Abonenta niebędącego konsumentem nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych,

- 3) rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu pomimo pisemnego wezwania Abonenta do zaprzestania dokonania naruszeń w określonym w wezwaniu terminie,
  - 4) zalegania z uiszczaniem należności wobec Kaspol.net 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 Kaspol.net,
  - 5) ingerencji Abonenta w system informatyczny lub sieć teleinformatyczną Kaspol.net lub też jakiegokolwiek zasoby innych Abonentów Kaspol.net,
  - 6) posłużenia się przez Abonenta w Umowie nieprawdziwymi informacjami.
11. 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, Kaspol.net zaprzestaje świadczenia usług i odłącza urządzenia Abonenta od swej Sieci.
  12. Abonent może złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usług na okres nieprzekraczający kolejnych 3 miesięcy.
  13. Umowa rozwiązuje się z winy Abonenta z upływem 6 miesięcy od zawieszenia świadczenia Usługi, które nie nastąpiło na wniosek Abonenta.
  14. Dostawca usług ma prawo do rozwiązania Umowy lub zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent narusza postanowienia Umowy w szczególności zalega z uiszczeniem należności wobec Kaspol.net przez okres dłuższy niż 30 dni. Oświadczenia i zgody Abonenta, stanowią odpowiedni załącznik do Umowy.
  15. Umowa wygasa w przypadku:
    - 1) powzięcia przez Kaspol.net wiadomości o śmierci Abonenta,
    - 2) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;
    - 3) niekorzystania z Usługi, za którą nie jest pobierana opłata okresowa przez okres 12 pełnych Okresów Rozliczeniowych.
    - 4) utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).

16. Z dniem wygaśnięcia Umowy Kaspol.net zaprzestaje świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie ich świadczenia oraz - z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa – ma prawo do usunięcia wszelkich danych i informacji dotyczących Abonenta uzyskanych w związku ze świadczeniem Usług.

### **§ 9 Odstąpienie od Umowy**

1. Abonent będący Konsumentem, zawierający Umowę poza lokalem Kaspol.net lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość ma prawo do odstąpienia od Umowy (w zakresie danej Usługi) w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów. Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy.
2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Abonent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy również drogą elektroniczną, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
4. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonent obowiązany jest do zwrotu Urządzeń abonenckich udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę Usług w związku z zawartą Umową na swój koszt, w terminie 14 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Na wniosek Abonenta Kaspol.net może odpłatnie odebrać Urządzenie abonenckie z lokalu Abonenta. Abonent uiszcza opłatę za usługę odbioru Urządzenia abonenckiego w wysokości określonej w Cenniku.
5. Abonent traci prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli wykonywanie Usługi w tym Usługi telekomunikacyjnej, rozpoczęło się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
6. Z chwilą złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent ma obowiązek zapłaty za Usługi świadczone do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanego świadczenia Usług, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie lub Cenniku ceny.
7. W chwili odstąpienia przez Abonenta od Umowy zawartej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub poza lokalem Kaspol.net wygasają Umowy na Usługi dodatkowe zawarte przez Abonenta.

### **§ 10 Opłaty**

1. Z tytułu świadczenia usługi Kaspol.net 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 Kaspol.net.

2. W ramach Opłaty abonamentowej Kaspol.net zapewnia:
  - 1) stały dostęp do Sieci, za pomocą której świadczone są Usługi objęte Umową;
  - 2) możliwość korzystania z Usług i Usług dodatkowych przypisanych w Umowie lub Cenniku do danej Opłaty abonamentowej;
  - 3) usługi serwisowe, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych.
3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
4. Kaspol.net wystawia Abonentom faktury VAT z tytułu opłat instalacyjnych i opłat miesięcznych.
5. Miesięczne opłaty naliczane są z góry od dnia uruchomienia Usługi stwierdzonego protokołem, 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.
6. O ile Umowa nie stanowi inaczej płatność faktury VAT winna nastąpić na rachunek bankowy Kaspol.net w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT przez Kaspol.net. Faktura VAT może uwzględniać także należności za inne zobowiązania Abonenta.
7. Faktury doręcza się drogą elektroniczną lub pocztową, lub inną prawem dopuszczoną lub też w inny sposób uzgodniony z Abonentem.
8. Z zastrzeżeniem innych postanowień Umowy oraz Regulaminu, Kaspol.net upoważniony jest do naliczania odsetek z tytułu opóźnienia w płatnościach faktur VAT.
9. Należności Kaspol.net każdorazowo będą zawierać 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 Kaspol.net zastrzega możliwość naliczania opłat za poprzednie okresy rozliczeniowe, o ile nie zostały one ujęte w poprzednich fakturach VAT.
11. Wysokość opłat pobieranych przez Kaspol.net za świadczone Usługi określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi. Kaspol.net ma prawo do zmiany Cennika w każdym czasie, zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz w trybie w nich określonym.
12. Kaspol.net doręczy Abonentowi w formie wynikającej z formy zawarcia Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego

miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w Życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także Opłata wyrównawcza, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub pisemnie na adres korespondencyjny.

13. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest za pośrednictwem Serwisu - link <https://kaspolnet.pl/>.
14. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dotyczy dodania nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Kaspol.net podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć do Kaspol.net wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.

### **§ 11 Urządzenia abonenckie**

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń abonenckich w lokalu/nieruchomości, do którego posiada tytuł prawny.
2. Na czas trwania Umowy Kaspol.net oddaje do użytkowania Abonentowi, na zasadach określonych w Regulaminie oraz Regulaminach szczegółowych odpowiednich dla każdej z Usług, Urządzenia abonenckie określone w Protokole Przekazania Urządzeń abonenckich. Protokół stanowi załącznik do Umowy.



3. Przedstawiciele Kaspol.net dokonujący przyłączeń lub przedstawiciele handlowi Kaspol.net nie są uprawnieni do pobierania od Abonenta jakichkolwiek opłat w jego imieniu.
4. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w lokalu/nieruchomości, zainstalowanie zakończenia sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Kaspol.net.
5. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Kaspol.net instalację Urządzeń abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia lokalu/nieruchomości.
6. Podczas instalacji Urządzeń abonenckich w lokalu/nieruchomości powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na Protokole przekazania przedłożonym przez Przedstawiciela Kaspol.net. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
8. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia abonenckiego zawarta jest w Opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
9. Urządzenie abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia abonenckiego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.
10. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.
11. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
12. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia abonenckiego.

Abonent zobowiązany jest do udostępnienia miejsc instalacji na każde wezwanie Operatora, w szczególności w celu usunięcia Awarii.

13. Naprawa lub wymiana Urządzenia abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 15 poniżej.
14. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:
  - 1) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
  - 2) świadomego zniszczenia Urządzenia abonenckiego;
  - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia abonenckiego;
  - 4) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia abonenckiego;
  - 5) nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.
15. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.
16. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie abonenckie.
17. Niezwłocznie po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu, na swój koszt, Urządzenia abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja.
18. Urządzenia abonenckie udostępnione Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora.
19. W przypadku udostępnienia Abonentowi Urządzenia abonenckiego administrowanego w całości lub w części przez Operatora, możliwość administrowania Urządzeniem abonenckim przez Abonenta w tym zakresie jest wyłączona.
20. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu korzystania z Urządzeń abonenckich znajdują się w Serwisie.

## § 12 Aktywacja Usług

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, Kaspol.net rozpocznie świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie – nie później niż w terminie 30 dni od daty:
  - a) zawarcia Umowy lub
  - b) zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.
2. Kaspol.net ma prawo uzależnienia aktywacji Usługi od:
  - a) w przypadku Abonentów, którzy nie wywiązywali się lub nie wywiązują się w dacie aktywacji Usługi lub usługi dodatkowej ze zobowiązań wobec Kaspol.net, przedstawienia, akceptowanego przez Kaspol.net, potwierdzenia możliwości wykonania zobowiązania wobec Kaspol.net, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego zabezpieczenia;
  - b) założenia kaucji lub innego zabezpieczenia przewidzianego w Umowie;
  - c) dostarczenia dokumentów określonych w § 4 Regulaminu;
  - d) podpisania przez Abonenta lub upoważnionego przedstawiciela Abonenta protokołu odbioru Usługi lub przekazania Urządzenia abonenckiego;
  - e) usunięcia przyczyn zawieszenia Usługi.
3. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Kaspol.net przeprowadzi na własny koszt testy sprawności Usługi, w celu sprawdzenia, czy spełnia ona parametry techniczne i jakościowe określone w Umowie. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania protokołu odbioru Usługi, o ile Kaspol.net przedstawi taki protokół.
4. W przypadku usług transmisji danych proces aktywacji Przyłącza rozpoczyna się przedstawieniem przez Kaspol.net, określonego w Umowie Abonentowi lub jego przedstawicielowi, protokołu przekazania danego Przyłącza. Przedstawienie protokołu następuje poprzez przesłanie faksem lub na piśmie za potwierdzeniem odbioru, osobie upoważnionej do podpisania protokołu przekazania Przyłącza w danej lokalizacji. Przedstawienie protokołu potwierdza gotowość do świadczenia przez Kaspol.net Usługi za pośrednictwem danego Przyłącza.
5. Abonent podpisuje protokół w terminie 3 dni roboczych od daty przedstawienia. W okresie 3 dni roboczych od przedstawienia protokołu Abonent ma możliwość dokonywania własnych testów odbiorczych poprawności działania Usługi.
6. W przypadku braku możliwości przedstawienia protokołu określonego w Umowie przedstawicielowi Abonenta lub niepodpisania protokołu w określonym terminie Operator rozpocznie naliczanie opłat związanych ze świadczeniem Usługi, nie wcześniej jednak niż w

dacie określonej w harmonogramie aktywacji Usługi, chyba że określono to inaczej odrębnym porozumieniem w formie pisemnej.

### **§ 13 Warunki korzystania z Usług / Urządzenia abonenckiego i usługi serwisowe**

1. Kaspol.net Świadczy Usługi przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Abonent na rzecz którego Kaspol.net Świadczy Usługę zobowiązany jest:
  - 1) terminowo uiszczać opłaty z tytułu Świadczonych Usług,
  - 2) przestrzegać postanowień Umowy i Regulaminu,
  - 3) przedstawić Kaspol.net 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 Kaspol.net 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 Kaspol.net 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 Kaspol.net,
  - 9) umożliwienia Kaspol.net 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 Kaspol.net upoważniony będzie do żądania kary umownej w wysokości 1% wartości początkowej Urządzeń abonenckich brutto za każdy dzień opóźnienia z osobna,
  - 10) niezwłocznie powiadomić Kaspol.net o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie.

3. Kaspol.net 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, usterki 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 Kaspol.net, Kaspol.net 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 Kaspol.net 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.
6. Kaspol.net zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie. Operator usuwa Awarię w terminie 24 godzin roboczych.
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 usterek Sieci.
9. W celu skorzystania z usług serwisowych Abonent może kontaktować się z Operatorem w następujący sposób:
  - 1) telefonicznie pod numerem telefonu (+48) 22 250 20 80 w Godzinach 8-16 w dni robocze,
  - 2) drogą elektroniczną poprzez formularz kontaktu dostępny w Serwisie,

- 3) pocztą elektroniczną na adres e-mail : [bok@kaspolnet.pl](mailto:bok@kaspolnet.pl),
  - 4) osobiście w Biurze Obsługi Klienta pod adresem ul. Jana Pawła II 51, 05-077 Warszawa—Wesoła lub ul. Szczecińska 3, 05-300 Mińsk Mazowiecki w godzinach pracy BOK.
10. Abonent przyjmuje do wiadomości, że 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.
11. Kaspol.net ma prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
- 1) będący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Kaspol.net przez okres dłuższy niż 15 dni po uprzednim wezwaniu do uregulowania przeterminowanej należności, a Abonent niebędący Konsumentem opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Kaspol.net przez okres dłuższy niż 15 dni od daty wymagalności;
  - 2) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Kaspol.net lub innych sieci;
  - 3) w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody;
  - 4) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi;
  - 5) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami;
  - 6) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.;
  - 7) korzysta z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
  - 8) nie złoży, w terminie wskazanym przez Kaspol.net, żądanego zabezpieczenia;
  - 9) udostępnia Usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usługi osobom trzecim, lub korzysta poza lokalem/nieruchomością, bez zgody Operatora wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
  - 10) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
  - 11) uniemożliwia Przedstawicielom Kaspol.net wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Kaspol.net terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Urządzenia

abonenckiego znajdującego się w lokalu/nieruchomości w celu wykonania zaplanowanych prac serwisowych lub usunięcia awarii;

12) w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki Świadczenia Usług.

12. Ponadto Kaspol.net ma prawo zawiesić Świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli:

1) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;

2) Kaspol.net utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;

3) z innych względów, w szczególności technicznych, Kaspol.net utraci możliwości świadczenia Usług.

13. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

14. Ponowna aktywacja Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Kaspol.net.

15. W przypadku zawieszenia Usług na podstawie ust. 14, Kaspol.net może uzależnić powtórny aktywację Usługi od pisemnego wniosku Abonenta.

16. W okresie zawieszenia Usług od Abonentów niebędących Konsumentami lub Konsumentami-Przedsiębiorcami pobierane są opłaty określone w Cenniku.

#### **§ 14 Obsługa techniczna**

1. 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.

2. 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.

3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą wynikać z:

1) rodzaju wykorzystywanego urządzenia końcowego i jego oprogramowania,

2) warunków transmisji w miejscu korzystania z Usług 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 tych 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,
4. 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 ze skutkiem natychmiastowym,
  - 4) zawiadomienia właściwych organów i służb.
5. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony i bezpieczeństwa w sieci, są zamieszczone w Serwisie.
6. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 4 powyżej, Kaspol.net nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

### **§ 15 Odpowiedzialność i odszkodowanie**

1. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług będących przedmiotem Umowy na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i odrębnych warunkach świadczenia Usług, o ile nie przewidziano inaczej w przepisach Prawa telekomunikacyjnego 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 lub siły wyższej.
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 obowiązującego prawa, w tym Prawa telekomunikacyjnego i Kodeksu cywilnego.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy – w tym za brak Usług oraz Usług cyfrowych i Treści cyfrowych, nienależytą jakość sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub jego całkowity brak lub szkody po stronie Abonenta, 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,
  - 5) powstałych na skutek nieprawidłowości pracy urządzeń Abonenta/jego środowiska cyfrowego 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. Dostawca usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Urządzenia abonamentowego należącego do Abonenta lub Środowiska cyfrowego, z którego Abonent korzysta.
  11. Operator w umowie z Abonentem może określić zakres odpowiedzialności wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w sposób odmienny aniżeli wynikający z niniejszego Regulaminu.
  12. Abonent ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Usług i Urządzeń abonenckich zgodnie z Umową, w tym Regulaminem i odrębnymi warunkami świadczenia usług.

#### **§ 16 Zmiana dostawy usług**

1. 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.
2. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi, o której mowa w ust. 1 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.

3. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi 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.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 3 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.

### **§ 17 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, tj. podczas wizyty w BOK lub przy montażu Urządzenia abonenckiego, 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 BOK lub przy montażu Urządzenia abonenckiego, Przedstawiciel 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. Złożenie reklamacji u Operatora nie powoduje zawieszenia biegu terminów płatności.
8. Reklamacja powinna 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.
9. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich elementów, o których mowa w ust. 8 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.
10. Jeżeli reklamacja dotyczy Usługi telekomunikacyjnej, Operator udziela pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja dotyczy Usługi dodatkowej, niebędącej usługą telekomunikacyjną, Operator rozpatruje ją w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Kaspol.net odpowiedzi do Abonenta.
11. 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.
12. 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.
13. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku Konsumenta lub Konsumenta-Przedsiębiorcy 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.
14. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem będącym Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
15. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
- 1) przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub Konsumentem-Przedsiębiorcą lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta lub Konsumenta-Przedsiębiorcy,
  - 2) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub Konsumentem - Przedsiębiorcą, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Operatora.
16. Udział Operatora w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego Konsumentem lub Konsumentem-Przedsiębiorcą 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 lub Konsumentem-Przedsiębiorcą 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.

17. 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.

### **§ 18 Postanowienia końcowe**

1. Przeniesienie praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na jakąkolwiek osobę trzecią wymaga zgody Kaspol.net wyrażonej na piśmie.
2. Kaspol.net umożliwia przeniesienie usług w przypadku, gdy adres wskazany jako docelowe miejsce przeniesienia usług znajduje się w zasięgu sieci, z wykorzystaniem której Kaspol.net świadczy Usługi. Dostępność świadczenia Usług oraz warunki zmiany miejsca świadczenia Usług telekomunikacyjnych dostępne są w Serwisie. Przeniesienie Usług do docelowego miejsca świadczenia następuje na warunkach Umowy co najmniej takich, jakie obowiązywały w dotychczasowej lokalizacji, tj. obejmującej tożsame pakiety Usług i/lub obejmującej zbliżone oferty Usług i/lub ceny, z zachowaniem dotychczasowego okresu, za wyjątkiem Usług świadczonych na podstawie promocji o charakterze lokalnym, nieoferowanych w lokalizacji docelowej (dotyczy przeniesienia do innego miasta).
3. Abonent ma prawo do przeniesienia Usług, o którym mowa w ust. 2 powyżej przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.
4. W zakresie określonym przez obowiązujący przepis, Kaspol.net zapewnia tajemnicę:
  - a) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej,
  - b) danych osobowych Abonenta,
  - c) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia,
  - d) identyfikacji bądź lokalizacji zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Kaspol.net, z wyjątkiem sytuacji wskazanych w ust. 5 poniżej oraz w innych przypadkach, w których Kaspol.net jako operator sieci jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

5. Środki techniczne stosowane przez Kaspol.net zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Kaspol.net nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w przypadku Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Kaspol.net.
6. Sieć Kaspol.net służąca świadczeniu Usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego – tj. inny użytkownik zakończenia Sieci ma możliwość odczytania numeru identyfikującego zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć do Kaspol.net zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego Abonenta.
7. Kaspol.net przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem Serwisu.
8. Kaspol.net ma prawo do wprowadzenia nowego regulaminu/cennika w miejsce Regulaminu/Cennika lub dokonania zmian poszczególnych postanowień Regulaminu/Cennika w następujących przypadkach:
  - a) w razie zmiany przepisów prawa dotyczących działalności Operatora,
  - b) wydania przez odpowiednie organy regulacyjne decyzji, rekomendacji lub innych adresowanych do podmiotów rynku telekomunikacyjnego dokumentów (lub zmian do takich decyzji, rekomendacji lub dokumentów),
  - c) zmian w ofercie Operatora,
  - d) zmiany zasad świadczenia Usług,
  - e) a także zmiany sytuacji rynkowej wpływającej na działalność Operatora
  - f) lub zaistnienia potrzeby dostosowania świadczonych Usług do warunków związanych z postępem technologicznym.
9. 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.

10. W przypadku zmiany Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym na dzień wejścia w życie zmian. W razie skorzystania przez Abonenta z tego prawa w przypadku braku akceptacji zmiany Regulaminu, Kaspol.net nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa Telekomunikacyjnego, z wyjątkiem przypadków, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, lub wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa Telekomunikacyjnego.
11. W przypadku, gdy proponowana zmiana Regulaminu/Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dla nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Kaspol.net podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich 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. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
12. Jeżeli Abonent w przypadku braku akceptacji tych zmian nie złoży Kaspol.net 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 Prawo telekomunikacyjne.
13. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a Umową, regulaminami szczegółowymi, regulaminami promocji, odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych wiążące są kolejno postanowienia Umowy, regulaminów szczegółowych, regulaminów promocji, odrębnych regulaminów Usług dodatkowych.
14. Kaspol.net niezwłocznie informuje na piśmie Abonentów o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Regulaminu.



15. 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.
16. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają postanowienia Umowy oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
17. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania umowy przez abonenta.