

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

## PRZEZ FIRMĘ KOLNET

1. Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług dostępu do Internetu przez KolNet Kolwas Mirosław z siedzibą w Grójcu dalej zwanego Dostawcą Usług.
2. Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
3. Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Umowy świadczenia usługi dostępu do Internetu.

### §2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) Abonament - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę usług oraz utrzymywaniu i konserwacji stałego połączenia Sprzętu zainstalowanego w Lokalu z Siecią, wraz z Usługami dodatkowymi;
- 2) Abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usług;
- 3) Aktywacja - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 4) Awaria - techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- 5) Biuro Obsługi Klienta (BOK) - jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami;
- 6) Cennik - zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług;
- 7) Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- 8) Lokal - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Abonent zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub, w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- 9) Opłata abonamentowa - opłata za Usługi polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usług świadczonych przez Dostawcę usług oraz utrzymywaniu i konserwacji stałego połączenia Sprzętu zainstalowanego w Lokalu z Siecią, wraz z Usługami dodatkowymi;
- 10) Opłata aktywacyjna - opłata za instalację i aktywację Usługi
- 11) Okres Rozliczeniowy - miesięczny okres rozpoczynający się w dniu rozliczeniowym, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na Rachunku;
- 12) Pakiet taryfowy - usługi objęte opłatą abonamentową określoną w Cenniku;
- 13) Sieć - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- 14) Siła Wyższa - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- 15) Sprzęt - oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy, będące własnością Dostawcy usług lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego urządzenie techniczne niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;
- 16) Umowa- umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 17) Urządzenie Końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
- 18) Usługi Dodatkowe - usługi towarzyszące Usługom świadczonym przez Dostawcę usług, wskazane w Cenniku;
- 19) Usterka - techniczna wada Sieci obniżającą jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi;
- 20) Zakończenie Sieci - sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług.
- 21) Zawieszenie Świadczenia Usługi - okresowe zaprzestanie lub ograniczenie świadczenia Usługi lub jej elementów lub wstrzymanie świadczenia usług z przyczyn określonych w Umowie oraz Regulaminie i na określonych tam warunkach.

### §3

1. Klient zgłasza chęć korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu: a) Telefonicznie na numer telefonu: 0-506 66 77 88

b) Elektronicznie na adres: bok@kolnet.pl

2. Klient pozostawia informację o miejscu instalacji, posiadanym komputerze, poprzez który ma być świadczona usługa dostępu do Internetu oraz kontakt telefoniczny.

3. W umówionym terminie pracownik Dostawcy usług sprawdza zasięg we wskazanym miejscu instalacji. Klient zobowiązuje się zapewnić dostęp do miejsca instalacji - komputera, dachu, ściany itp. na umieszczenie anteny, okablowania, podłączenie i skonfigurowanie urządzeń.

4. Klient podczas instalacji wnosi opłatę aktywacyjną i pozostały do końca miesiąca abonament - zgodnie z Cennikiem.

5. Sprzęt (urządzenia) zainstalowane u klienta pozostają własnością Dostawcy Usług. Należy je zwrócić w terminie 14 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy.

6. Z tytułu opłaty aktywacyjnej zostaje wystawiona faktura VAT.

#### **§4**

1. Rodzaje Usług świadczonych na rzecz Abonenta, w szczególności Pakiet Taryfowy określa Umowa oraz Cennik.

2. Dostawca usług świadczy Usługi 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

3. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.

4. Dostawca usług nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów internetowych, jednak dokłada wszelkich starań, aby zapewnić odpowiednią jakość łącza.

5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożliwości zastosowania informacji lub oprogramowania.

6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za: a. treść i formę danych rozpowszechnianych przez Abonenta, w tym materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem. W przypadku działań Abonenta w sieci Internet niezgodnych z obowiązującymi przepisami Dostawca usług ma prawo rozwiązać umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym;

b. za szkody powstałe w urządzeniu końcowym lub oprogramowaniu Abonenta na skutek ingerencji osób trzecich;

c. rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta, w trakcie korzystania z Usługi,

d. szkody poniesione przez Abonenta, w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi

e. wadliwe działanie Usługi, w przypadku zainstalowania i użytkowania modemu nie dostarczonego przez Dostawcę Usługi;

f. wadliwe działanie Usługi lub przerwę w świadczeniu Usługi, jeżeli są one skutkiem braku niezwłocznego dostarczenia do Komórki organizacyjnej uszkodzonego Zestawu

instalacyjnego albo braku niezwłocznego odebrania z Komórki organizacyjnej Zestawu instalacyjnego.

7. Usługi świadczone na rzecz Abonenta, w tym udostępniony Sprzęt nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia przez Abonenta - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.

#### **§5**

1. Zakres świadczonych Usług oraz zawarcie Umowy Abonenckiej jest uzależnione od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług. Dostawca usług może odmówić zawarcia Umowy w razie stwierdzenia przed jej zawarciem braku możliwości technicznych wykonania przyłącza lub Instalacji i świadczenia Usług, o czym niezwłocznie powiadomi Abonenta.

2. Urządzenia końcowe Abonenta podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

3. Abonent zobowiązany jest do: 1) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu w celu dokonania Instalacji lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci albo Urządzeń Końcowych przyłączonych do Zakończenia Sieci;

2) nie dołączania do Sieci Urządzeń Końcowych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące

przepisy prawa lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;  
3) niezakłócania pracy Sieci.

## §6

1. Dostawca usług w trakcie trwania Umowy Abonenckiej świadczy usługi serwisowe, które polegają na: 1) Instalacji oraz Aktywacji Usług;  
2) Usuwaniu Usterek i Awarii;  
3) Podejmowanie działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed w naruszeniem bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług;  
4) dokonywaniu stałego nadzoru nad stanem technicznym Sieci,  
5) dokonywaniu wszelkich prac konserwacyjnych,  
6) instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Sprzętu będących własnością Dostawcy usług i zainstalowanych u Abonenta.
2. Abonent przyjmuje do wiadomości, że wszelkie uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Dostawca usług określa koszty naprawy uszkodzeń Sieci lub Zakończeń Sieci z przyczyn, o których mowa powyżej, w Cenniku.
3. W czasie trwania burzy (wyładowań atmosferycznych) Abonent ma obowiązek odłączenia urządzeń odbiorczych od źródła zasilania prądowego. Jeśli urządzenie do odbioru Internetu zostanie uszkodzone w wyniku burzy, serwis Dostawcy Usług usunie awarię tzw.: 'poburzową' na koszt Abonenta w kwocie podanej w cenniku. (Jeżeli budynek, na którym zamontowano odbiornik do Internetu, posiada czynną instalację odgromową, ten punkt Abonenta nie dotyczy).
4. Dostawca usług zapewnia możliwość uzyskania połączenia z przedstawicielem Dostawcy usług, poprzez połączenie z BOK.
5. Abonent ma prawo do przeniesienia Usługi w inną lokalizację (pod warunkiem dostępności Usługi w nowej lokalizacji). W przypadku przeniesienia usługi w inną lokalizację, Abonent obowiązany jest do uiszczenia opłaty dodatkowej - zgodnie z Cennikiem.

## §7

1. Dostawca usług dla zapewnienia prawidłowego działania Usług prowadzi prace konserwacyjne i modernizacyjne, mogące powodować krótkie przerwy w świadczeniu Usług, lub gorszą jakość sygnału telekomunikacyjnego nie przekraczające 48 godzin w miesiącu.
2. Dostawca usług zobowiązany jest do podjęcia działań mających na celu usunięcie Awarii w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia przez Abonenta lub jej samodzielnego stwierdzenia. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Dostawcy usług Lokalu, w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt.
3. Dostawca usług nie odpowiada za Awarie lub Usterki wynikające ze złego stanu Urządzeń końcowych Abonenta.
4. Usunięcie Usterki powinno nastąpić według kolejności zgłoszeń, w możliwie najszybszym terminie. Dostawca usług usuwa Usterki do 5 dni roboczych, przy czym Usterki zgłaszane w niedziele i święta będą usuwane w najbliższym dniu roboczym. Jeżeli usunięcie Usterki nie będzie możliwe w powyższym terminie Dostawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Abonenta i oznaczyć termin, w którym usunięcie Usterki będzie możliwe. Na żądanie Abonenta można ustalić inny czas usunięcia Usterki. Do okresu przerw nie wlicza się czasu, w którym usunięcie usterki nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Zgłoszeń Awarii lub Usterek, a także innych nieprawidłowości dotyczących świadczonych Usług należy dokonywać niezwłocznie. Abonent, jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego działania obsługi serwisowej, powinien udzielić informacji dotyczących: adresu łącza, rodzaju systemu operacyjnego zainstalowanego w Urządzeniu końcowym Abonenta, systemów zabezpieczających, rodzajów i ilości zainstalowanego sprzętu, objawów zakłóceń.
6. Abonent, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji powinien umożliwić sprawdzenie stanu technicznego łącza w Lokalu. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.
7. Abonent przyjmuje do wiadomości, że wszelkich zmian konfiguracji, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Sprzętu będących własnością Dostawcy usług i zainstalowanych u Abonenta, dokonuje serwis Dostawcy usług.
8. W przypadku przerwy w świadczeniu usług z przyczyn leżących po stronie Dostawcy Usług (powyżej 48h w

okresie rozliczeniowym), Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania jednorazowego (rabatu dodawanego do następnej faktury) w wysokości 1/30 miesięcznych opłat abonamentowych za każdą pełną dobę trwania takiej przerwy. Odszkodowanie naliczane jest od dnia zgłoszenia reklamacji. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy, w formie pisemnej w siedzibie Dostawcy Usług lub telefonicznie do Serwisu Dostawcy Usług

9. W przypadku przerwy w otrzymywaniu usługi dostępu do Internetu wynikającej z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub działania siły wyższej Abonentowi nie przysługuje prawo do odszkodowania. W szczególności dotyczy to:

- a) braku korzystania z usługi;
- b) niesprawnego lub uszkodzonego sprzętu nie będącego własnością Dostawcy Usług;
- c) ograniczenia działania usługi wynikającej z zalegania z płatnościami;
- d) jeśli nastąpiło uszkodzenie tzw. 'burzowe' urządzenia odbiorczego.

#### **§8**

Abonent zobowiązany jest w szczególności do:

- a. terminowego opłacania opłaty abonamentowej oraz innych opłat wynikających z zamówionych usług dodatkowych oraz z Cennika;
- b. niezwłocznego zgłaszanie usterek, awarii i problemów technicznych;
- c. nie naruszania ani nie podejmowania prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet z siecią Dostawcy Usług łącznie. Naruszenie lub próby

naruszania, o których mowa powyżej, to w szczególności blokowania działania, próby włamań do systemów oraz do innych użytkowników. Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość poinformowania, przekazania lub udostępniania informacji o Abonencie w przewidzianym prawem trybie, właściwym służbom;

d. do niezwłocznego zwrotu urządzeń odbiorczych po ustaniu(zakończeniu) umowy nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia umowy - w przeciwnym razie zostanie naliczona opłata za brak zwrotu urządzeń odbiorczych w wysokości określonej w Cenniku, a Abonent zostanie obciążony fakturą VAT.

e. przestrzegania przepisów prawa, warunków umowy oraz zapisów niniejszego Regulaminu.

#### **§9**

1. Dostawca usług ma prawo ograniczenia prędkości (ograniczenia prędkości transmisji danych do 64kbps) łącza bądź jego zawieszenia, w przypadku łamania zapisów umowy, regulaminu lub opóźnienia w płatności należności za usługę przez co najmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.

2. Przed ograniczeniem lub zawieszeniem łącza Dostawca usług wzywa do zaprzestania łamania zapisów umowy, regulaminu lub uregulowania należności, w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą email, SMS lub innej formy komunikacji (w tym przez system iBOK)

3. W trakcie zawieszenia lub ograniczenia prędkości, w dalszym ciągu naliczane są należności wynikające z Umowy i Regulaminu, w szczególności opłata abonamentowa.

4. Wznowienie świadczenia usługi uprzednio zawieszony lub ograniczonej z powodu nieuregulowanych należności lub nieprzestrzegania postanowień umownych czy Regulaminu wiąże się z naliczeniem dodatkowej opłaty - zgodnie z Cennikiem.

5. W przypadku wezwania do uregulowania płatności w formie pisemnej pobierana jest dodatkowa opłata - zgodnie z Cennikiem.

#### **§10**

1. Abonent wyraża zgodę na dostarczanie faktur drogą elektroniczną.

2. Faktury będą dostarczane pocztą elektroniczną na adres mailowy wskazany przez Abonenta.

3. Faktury dostępne są również w elektronicznym panelu klienta iBOK. Dane do zalogowania udostępniane są Abonentowi przez Dostawcę Usług.

4. W przypadku, jeżeli Abonent będzie chciał otrzymywać fakturę w formie pisemnej, powinien złożyć odpowiednie oświadczenie. W związku z dostarczaniem faktur w formie pisemnej naliczana będzie dodatkowo opłata - zgodnie z Cennikiem.

#### **§11**

Umowa może zostać rozwiązana przez Dostawcę Usług w trybie natychmiastowym w przypadku nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub niniejszego Regulaminu oraz w przypadkach

niezależnych od Dostawcy Usług, a uniemożliwiających dalsze świadczenie usługi. W szczególności dotyczy to:

- a. zalegania przez Abonenta z płatnościami na rzecz Dostawcy Usług;
- b. udostępnianie łącza przez Abonenta osobom trzecim;
- c. rozpowszechniania przez Abonenta w sieci materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem;
- d. podejmowania przez Abonenta prób naruszenia integralności sieci Internet w tym sieci Dostawcy Usług
- e. gdy Dostawca Usług zaprzestanie prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na sprzedaży usługi dostępu do Internetu,
- f. gdy Dostawca Usług utraci prawo do świadczenia usług wynikających z umowy;
- g. gdy zostaną utracone możliwości techniczne dalszego świadczenia usługi.

## **§12**

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w szczególności w przypadku zmiany adresu, a także zmianie statusu prawnego oraz utracie tytułu prawnego do Lokalu.
2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z BOK w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.
4. Abonent przyjmuje do wiadomości, że przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.
5. Postanowienia Regulaminu nie mają zastosowania w przypadku odmiennych ustaleń zawartych w Umowie.

## **§13**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa a w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych.
2. Regulamin wchodzi w życie w dniu 01.01.2018