

## **Regulamin dostępu do Internetu za pomocą sieci DobryNET**

Regulamin stanowi integralną część umowy

### **§ 1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Dostęp do Internetu jest oferowany przez Firmę „Ryszard Sareło „DobryNET” z siedzibą w Dobrej przy ul.Stokrotki 1, w oparciu o potwierdzenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) (zezwolenie nr 8622) w związku z podjęciem działalności telekomunikacyjnej wymagającej zezwolenia.
2. **ABONENTEM** węzła internetowego Firmy „Ryszard Sareło DobryNET” (zwanej dalej **OPERATOREM**) staje się każda osoba fizyczna lub prawna, która zawarła **UMOWĘ ABONENCKĄ z OPERATOREM**.
3. Regulamin jest integralną częścią umowy i obowiązuje od dnia podpisania umowy.
4. *uchylony*
5. Na usługi nie wyszczególnione w cenniku, będą sporządzane indywidualne Umowy uzgodnione z abonentem.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem obowiązują przepisy kodeksu cywilnego.

### **§ 2**

#### **Rozwiązanie Umowy Abonenckiej**

Umowa Abonencka może być rozwiązana:

1. Prawo wypowiedzenia umowy przysługuje **ABONENTOWI** po wygaśnięciu umowy terminowej oraz niezaleganiu z płatnościami.
2. Na skutek rozwiązania przez każdą ze stron z 1- miesięcznym okresem wypowiedzenia.
3. Z powodu nie uregulowania przez **ABONENTA** w wyznaczonym terminie należności wobec **OPERATORA**.
4. W wyniku naruszenia przez **ABONENTA** warunków korzystania z usług, po uprzednim powiadomieniu i podaniu przyczyn przez **OPERATORA** z 14-dniowym terminem wypowiedzenia. Jeśli naruszenie dotyczy dóbr innych użytkowników sieci lub zagraża bezpieczeństwu sieci - ze skutkiem natychmiastowym.
5. Na skutek rozwiązania lub likwidacji **ABONENTA** nie będącego osobą fizyczną czyli na skutek rozwiązania lub likwidacji osoby prawnej. Którakolwiek z powyższych form rozwiązania umowy zobowiązuje **ABONENTA** do zwrócenia **OPERATOROWI** Sprzętu zainstalowanego w lokalu **ABONENTA**. Nie zwrócenie wyżej wymienionego sprzętu skutkuje wystawieniem faktury na kwotę 350zł brutto. Zwrócenie sprzętu noszącego wyraźne ślady uszkodzenia skutkuje wystawieniem faktury na kwotę 350zł brutto.

### § 3 **Przyłączanie do sieci DobryNET**

1. Przyłączanie do sieci **DobryNET** realizowane jest poprzez doprowadzenie sygnału radiowego lub kablowego do **ABONENTA**.
2. **ABONENT** zobowiązany jest do zapewnienia **OPERATOROWI** dostępu do urządzeń.
3. Na życzenie **ABONENTA**, **OPERATOR** przeprowadzi odpłatne szkolenie w zakresie korzystania z usług internetowych.

### § 4 **Opłaty**

1. **OPERATOR** pobiera jednorazową opłatę instalacyjną zgodnie z tabelą opłat.
2. **ABONENT** będzie uiszczal należności za abonament zgodnie z warunkami zawartej umowy.
3. Opłaty należy wносить przelewem na konto **OPERATORA**.
4. Złożenie reklamacji u **OPERATORA** nie powoduje zawieszenia biegu terminów płatności.
5. **ABONENT** jest zobowiązany do samodzielnej zmiany swoich danych osobowych za pomocą systemu LMS jeśli takie nastąpią.
6. *uchylony*

### § 5 **Warunki korzystania z usług**

1. **ABONENT** ma obowiązek stosować się do wszystkich zaleceń **OPERATORA**, związanych z prawidłowym funkcjonowaniem sieci.
2. **ABONENT** ma obowiązek odłączyć kabel sieciowy od karty sieciowej lub zasilający od routera/ów w czasie wyładowań atmosferycznych (burzy). W przypadku nie zastosowania się do tego zobowiązania **ABONENT** pokrywa ewentualne koszty naprawy uszkodzonej infrastruktury telekomunikacyjnej.
3. **ABONENT** zobowiązuje się do przestrzegania prywatności zasobów innych użytkowników i nieingerencji w ich zasoby, nawet jeśli nie są one stosownie chronione.
4. **ABONENT** zobowiązuje się nie wykorzystywać sieci do udostępniania materiałów mogących stanowić jakiegokolwiek zagrożenie związane z bezpieczeństwem sieci jak i bezpieczeństwem społecznym.
5. **ABONENT** zobowiązuje się nie wykorzystywać sieci do umieszczania materiałów (danych) objętych tajemnicą państwową, bankową lub giełdową.
6. Zabronione jest umieszczanie w sieci „**DobryNET**” nielegalnych informacji, oprogramowania, używanie obelżywego języka jak również podejmowanie jakichkolwiek innych działań niezgodnych z prawem obowiązującym w Polsce i/lub międzynarodowym.
7. **ABONENT** ma obowiązek zawiadomić **OPERATORA** o każdym przypadku rzutującym na bezpieczeństwo Internetu w zakresie jego sieci. W takim przypadku nie wolno **ABONENTOWI** rozpowszechniać tej informacji wśród pozostałych

użytkowników Internetu.

8. **ABONENTA** obowiązuje przestrzeganie etykiety sieciowej, której treść dostępna jest w niniejszym regulaminie.
9. Wszelkie działania na szkodę innych użytkowników i **OPERATORA** (np. powielanie przesyłek pocztowych - tzw. łańcuszek) oraz inne uciążliwe działania dla użytkowników a nie uzgodnione z **OPERATOREM** oraz podszywanie się pod jakiegokolwiek użytkownika sieci mogą być podstawą wypowiedzenia umowy abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym.

#### § 5a.

#### Usługi serwisowe i odpowiedzialność odszkodowawcza OPERATORA

1. OPERATOR realizuje usługi serwisowe:
  - a w przypadku wadliwego działania usług lub wystąpienia usterki albo awarii poprzez przyjęcie zgłoszenia serwisowego oraz podjęcie działań zmierzających do ich usunięcia,
  - b w zakresie udzielania ABONENTOM informacji odnośnie świadczonych usług, urządzeń OPERATORA w związku z korzystaniem z usług oraz zasad postępowania w przypadku ich usterek albo awarii.
2. Problemy związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem sieci ABONENT może zgłaszać telefonicznie (tel. 518 617 712) w godzinach od 7 do 19 Ponadto powyższe problemy można zgłaszać za pomocą poczty elektronicznej na adres [biuro@dobrynet.eu](mailto:biuro@dobrynet.eu) lub w formie pisemnej na adres siedziby OPERATORA.
3. Usunięcie przeszkody powodującej wadliwe działanie usługi lub występującej usterki albo awarii następuje w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszeń. Jeżeli usterka albo awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, OPERATOR określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. ABONENT zobowiązany jest umożliwić OPERATOROWI lub upoważnionej przez niego osobie dostęp do sprzętu OPERATORA w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania usterek i awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności musi być obecny ABONENT lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Naprawa lub wymiana sprzętu OPERATORA następuje:
  - a nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad,
  - b odpłatnie, w przypadku utraty sprzętu OPERATORA lub uszkodzeń będących następstwem używania sprzętu OPERATORA niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem.
6. OPERATOR zastrzega, iż prawidłowe świadczenie usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nie trwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny, przerwami w możliwości korzystania z usług. Prace te prowadzone będą przez OPERATORA na ogół w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla ABONENTÓW.
7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi ABONENTOWI przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej za usługę liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy, której dotyczy awaria lub usterka.
8. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 7, nie przysługuje, jeżeli w danym miesiącu

stanowiącym okres rozliczeniowy łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin lub w przypadku gdyby przerwy w dostawie usług spowodowane byłyby działaniem siły wyższej rozumianej m.in. jako powódź, huragan, trzęsienie ziemi, sztorm, śnieżyca, wichura, orkan, czy wojna.

9. Do okresu, za który ABONENTOWI przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przeszkody powodującej wadliwe działanie usługi lub występującej usterki albo awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie ABONENTA.

### **§ 5b.**

#### **Reklamacje i rozwiązywanie sporów**

1. ABONENTOWI przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz nieprawidłowego naliczenia obliczenia należności z tytułu świadczenia usług. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty abonamentu.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby ABONENTA,
  - b określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d adres ABONENTA,
  - e datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy OPERATORA określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
  - f wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy ABONENT żąda ich wypłaty,
  - g numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy ABONENT żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
  - h podpis ABONENTA – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Reklamacja może być złożona pisemnie na adres siedziby OPERATORA lub telefonicznie (tel. 518 617 712) a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną (biuro@dobrynet.eu) lub też ustnie w siedzibie OPERATORA do protokołu.
4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 powyżej, OPERATOR, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa ABONENTA do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. W przypadku składania reklamacji osobiście przez ABONENTA w siedzibie OPERATORA albo telefonicznie OPERATOR albo osoba przez niego upoważniona bez zbędnej zwłoki jeszcze w czasie składania reklamacji pouczy ABONENTA o brakach reklamacji oraz o sposobie jej uzupełnienia oraz konsekwencjach braku uzupełnienia reklamacji, stosownie do zdania pierwszego niniejszego ustępu.
5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 lit. f powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego

odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, OPERATOR rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, OPERATOR jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki OPERATORA. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez OPERATORA odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
8. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a) nazwę OPERATORA;
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 13 poniżej;
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego OPERATORA, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana w formie pisemnej.
10. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
11. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 10, pozostawia się bez rozpoznania, o czym OPERATOR rozpatrując reklamację niezwłocznie powiadamia ABONENTA. Ust. 13 znajduje zastosowanie.
12. ABONENT wyraża zgodę na doręczanie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na podany przez niego w Umowie adres poczty elektronicznej.
13. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego ABONENT może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego przed Sądem powszechnym miejscowo właściwym dla siedziby albo miejsca zamieszkania ABONENTA. W przypadku, gdy osobą reklamującą jest konsument, ma on również prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE lub przed sądem polubownym przy Prezesie UKE.

### § 5c.

#### Zamiany Regulaminu oraz cennika

1. OPERATOR dostarcza ABONENTOWI na piśmie lub na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Umowy lub Regulaminu lub cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Okres, o którym mowa w ust.1, 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 regulatora rynku telekomunikacyjnego.
3. ABONENT uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.
4. W razie skorzystania przez ABONENTA z prawa, o którym mowa w ust. 3, OPERATOR nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej ABONENTOWI o której mowa w art. 57 ust. 6 ustawy z dnia z dnia 16 lipca 2004 r. – prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014, poz. 243) przy zawieraniu Umowy, z zastrzeżeniem ust. 8.
5. W przypadku gdy ABONENT nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 3, uważa się, że akceptuje zmianę Umowy lub Regulaminu lub cennika.
6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji regulatora rynku telekomunikacyjnego, OPERATOR podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli takie unormowanie wynika z przepisów prawa.
7. ABONENT uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 6, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.
8. W przypadku skorzystania przez ABONENTA z prawa, o którym mowa w ust. 6, OPERATOR przysługuje proporcjonalny do okresu, na jaki zawarto Umowę, zwrot ulgi o której mowa w art. 57 ust. 6 ustawy z dnia z dnia 16 lipca 2004 r. – prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014, poz. 243) udzielonej ABONENTOWI przy zawieraniu Umowy.
9. W przypadku gdy ABONENT nie wypowiedział Umowy, w sposób określony w ust. 7, uważa się, że akceptuje zmianę warunków Regulaminu i cennika.

### § 5d.

#### Przekazywanie informacji o zagrożeniach

OPERATOR przekazuje ABONENTOWI informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, udostępniając w tym celu odpowiednie informacje na stronie internetowej OPERATORA oraz drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej ABONENTA.

### § 6

#### Postanowienia końcowe

1. Zawiadomienia i informacje przekazywane przez OPERATORA, ABONENTOWI poczta elektroniczna na adres podany w umowie oraz umieszczane na stronie

internetowej pod adresem [www.dobrynet.eu](http://www.dobrynet.eu) uważa się za doręczone w terminie 24 godzin od nadania pod warunkiem że nie zaistniała awaria na łączach operatora.

2. **OPERATOR** zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwera w celach technicznych i konserwacyjnych po uprzednim powiadomieniu **ABONENTA** o planowanym wyłączeniu z wyprzedzeniem co najmniej jednodniowym. Nie dotyczy to wyłączeń niezbędnych w celu usunięcia awarii.
3. **OPERATOR** ponosi odpowiedzialność wyłącznie za szkody wynikające z jego winy.
4. **OPERATOR** nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie systemu, wynikłe z przyczyn leżących poza **OPERATOREM** (a w szczególności awarie: łącz teleinformatycznych, w tym międzynarodowych, awarie innych pośrednich stacji roboczych) oraz z powodu przyczyn mających charakter działania siły wyższej a także wynikłych na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania **ABONENTA** (na przykład instalacja nowego oprogramowania, zmiana systemu operacyjnego, szkody spowodowane wirusami komputerowymi, włamanie do systemu).
5. **ABONENT** ponosi wszelkie koszty związane z naprawą szkód wyrządzonych na skutek jego działalności.
6. Za każdą dobę przerwy w dostępie do sieci, **ABONENTOWI** przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, jeżeli przerwa nastąpiła z winy **OPERATORA**
7. *uchylony*
8. *uchylony*
9. **ABONENT** przyjmuje na siebie wszelkie ryzyko związane z wykorzystaniem materiałów pobranych z sieci Internet.
10. **OPERATOR** nie ponosi odpowiedzialności za jakość informacji dostępnych w sieci Internet i ich treść.