

Regulaminy Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez firmę AgeNet



- I. Postanowienia ogólne
- II. Zakres korzystania z usług
- III. Umowa
 - Rozdział 1. Postanowienia ogólne
 - Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy
 - Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy
- IV. Zasady używania Sprzętu
- V. Dodatkowe obowiązki Abonenta i Dostawcy
- VI. Odpowiedzialność Dostawcy
- VII. Opłaty
- VIII. Reklamacje
- IX. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi dostępu do Internetu
- X. Przetwarzanie danych osobowych
- XI. Postanowienia końcowe

5. **Opłata aktywacyjna** - należna Dostawcy opłata od Abonenta za aktywację usługi.
6. **Pakiet** - zbiór cech danej Usługi, świadczonej przez Dostawcę Abonentowi.
7. **Usługa/Usługi** - jedna (lub więcej) usługa telekomunikacyjna oferowana przez Dostawcę.
8. **Usługa Internetu stacjonarnego** - Usługa zapewniająca możliwość korzystania z Internetu.
9. **Przyłącze** - zespół środków technicznych zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiające przyłączenie tego lokalu do Sieci.
10. **Sprzęt** - urządzenie będące własnością Dostawcy, oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (np. okablowanie), umożliwiające przyłączenie do Sieci i korzystanie z wybranych Usług. Abonent zapewnia zasilanie dla Sprzętu. Sprzęt jest ograniczony konfiguracyjnie do obsługi Pakietu wykupionego przez Abonenta. Informacje o aktywacji lub obsłudze dodatkowych funkcjonalności Sprzętu podane są w instrukcji obsługi lub w Panelu Abonenta. Sprzęt przechowuje informacje techniczne niezbędne do zapewnienia jakości Usługi zgodnej z pakietem. Ze względu na konieczność weryfikacji jakości Usług świadczonych Abonentowi i zapewniania poprawnej obsługi reklamacji Dostawca nie udostępnia możliwości wyłączenia funkcjonalności gromadzenia tych informacji.
11. **Okres rozliczeniowy** - okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usług do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
12. **Limit należności** - górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie uprawnia Dostawcę do zablokowania Usługi.
13. **PIN** – prywatny numer identyfikacyjny nadawany przez Dostawcę, umożliwiający dostęp do e-BOK-u. Zmiany parametrów Usług wykonane z użyciem

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

Niniejszy regulamin, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Firmę AgeNet Daniel Grzelak z siedzibą w Łęczek 41, NIP 672-193-47-76, dalej zwaną Dostawcą.

§2

Określenia i skróty użyte w Umowie, Regulaminie, Cenniku i Regulaminie promocji (jeżeli dotyczy) mają następujące znaczenie:

1. **Abonent** – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej), który jest stroną umowy o Świadczeniu Usług zawartej w formie pisemnej z Dostawcą Usług.
2. **Sieć** - zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Dostawcę do świadczenia usług.
3. **Abonament** - należna Dostawcy od Abonenta opłata za usługę.
4. **Opłata instalacyjna** - określona w Umowie należna Dostawcy od Abonenta opłata za wykonanie Przyłącza.



- PIN traktowane są jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.
14. **Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta (np. router, komputer), przeznaczone do podłączenia bezpośrednio do Zakończenia Sieci.
 15. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona wtykiem zaciskowym RJ-45, umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci, lub Sprzętu i korzystanie z usług.
 16. **Zamówienie** - uzgodnienie Zamawiającego z Dostawcą dostarczenia jednej lub więcej Usług. Może być składane telefonicznie (511-331-026; 790-775-151), lub mailowo: agenet@biuro.pl
 17. **Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.
 18. **Umowa Abonencka** – zwana także Umową-umowa o świadczeniu Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usługi.
 19. **Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej. Aktualny Cennik usług oraz kosztów serwisowych dostępny jest na stronie internetowej: www.agenet.pl;
 20. **Panel Abonenta** - spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony www.agenet.pl po podaniu danych autoryzacyjnych.
 21. **Forma dokumentowa** - forma zawarcia, rozwiązania lub zmiany Umowy, w której oświadczenie składane jest na trwałym nośniku umożliwiającym ustalenie osoby składającej oświadczenie.
 22. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości i pozwalające na ich odtworzenie w niezmienionej postaci (np. sms, poczta elektroniczna, CD/DVD, pendrive, papier).
 23. **eBOK** – wirtualne Biuro Obsługi Klienta utworzone przez Dostawcę Usług, dostępne na stronie internetowej www.agenet.pl
 24. **e-Faktura** - elektroniczny obraz faktury dostarczony przez Panel Abonenta.
 25. **Przedstawiciel Dostawcy usług** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia, oraz do wykonania instalacji i innych czynności technicznych.
 26. **Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek, lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi Dostawcy Usług.
 27. **Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci.
 28. **Awaria** – techniczna wada Sieci, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzania prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej;
 29. **Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty prawne wydane przez organy władzy publicznej.
 30. **Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- ## II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG
- ### §3
- Dostawca na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie, zapewnia Abonentowi:



- 1) wykonanie Przyłącza do Sieci;
- 2) możliwość korzystania za pomocą Sieci z Usług, określonych w Umowie;
- 3) udostępnianie Sprzętu, jeżeli takowe jest wymagane do świadczenia Usługi.

III. UMOWA Rozdział

1. Postanowienia ogólne

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony. Umowa Abonencka może być podpisana na czas określony, jeśli Dostawca przewiduje taką możliwość.
3. Stwierdzenie przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Urządzenia końcowego, za którego stan Dostawca nie odpowiada i którego oceny nie dokonuje.
4. Stwierdzenie przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.

§ 5

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – **w szczególności do terminowego regulowania opłat.**
2. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Dostawcę, integralną częścią Umowy (oprócz Regulaminu i Cenników) staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

§ 6

W imieniu Dostawcy Umowę może zawierać osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 7

Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 8

Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę w formie pisemnej lub dokumentowej udostępnionej przez Dostawcę o zmianie danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym doszło do zmiany danych, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

§ 9

1. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Dostawcy;
 - 2) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy wynikającego z umowy;
 - 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy lub udostępnionych mu 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 z późn. zm.); Dostawca powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
2. Dostawca może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego w przypadku stwierdzenia zaległości Zamawiającego w regulowaniu opłat na rzecz Dostawcy, niedostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z umowy wobec Dostawcy lub w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 1 pkt. 3.
3. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Dostawca może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać



zainstalowane Przyłącze i aktywowane Usługi. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami własności, Dostawca może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu.

4. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Dostawcy powstałe wskutek złożenia niezgodnego z prawdą oświadczenia, o którym mowa w ust. 3.

Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

§ 10

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z obowiązującym Abonenta Cennikami następuje z chwilą podpisania protokołu odbioru Usługi lub Sprzętu, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej i/lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie.
3. W przypadku, gdy Przyłącze zostało samowolnie zmienione i jego stan uniemożliwia świadczenie Usługi, świadczenie Usługi może być uzależnione od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy Dostawca ma prawo odmówić świadczenia Usługi. W takim przypadku umowa wygasa.

§ 11

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w, Przyłączy oraz Sprzęcie dokonuje wyłącznie Dostawca lub osoby przez niego upoważnione.
2. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić Dostawcy, pracownikom Dostawcy lub osobom upoważnionym przez Dostawcę, sprawdzenie stanu technicznego Sieci Przyłącza i Sprzętu, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.
3. Uszkodzenia elementów będących własnością Dostawcy, w szczególności uszkodzenia Sieci lub Sprzętu wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

IV. ZASADY UŻYWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

§ 12

1. Dostawca po zawarciu Umowy przekazuje do użytkowania przez Abonenta Sprzęt (jeżeli jest wymagany), przy czym Sprzęt stanowi własność Dostawcy.
2. Odbiór Sprzętu wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
3. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Sprzętu osobom trzecim. W takim przypadku Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
4. Sprzęt jest zabezpieczony przed otwarciem za pomocą plomby.
5. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Sprzętu i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.

§ 13

1. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomby zabezpieczającej Sprzętu przed otwarciem, uszkodzenia Sprzętu spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, dokonaniem zmian w jego konfiguracji, udostępnieniem Sprzętu osobie trzeciej – koszty ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
2. Za usunięcie awarii w lokalu Abonenta nie wynikających z winy Dostawcy bądź za wezwanie służb technicznych Dostawcy do usunięcia nieuzasadnionej awarii, bądź awarii, która wystąpiła winy Abonenta, pobierana jest opłata wg Cennika.
3. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Dostawcy każdą awarię Sprzętu.
4. Dostawca w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania sieci komputerowej (np. okablowanie, przełącznik, karta sieciowa) oraz Urządzenia krańcowego (chyba, że Umowa stanowi inaczej).
5. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe



z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Sprzętem.

6. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Sprzętu. Obejmuje ono:

- 1) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
- 2) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawiłoceniem,
- 3) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
- 4) nie umieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
- 5) nie zdejmowanie obudowy. Wewnątrz urządzenia mogą znajdować się elementy pod wysokim napięciem, które mogą zagrozić życiu bądź zdrowiu użytkownika. Wysokie napięcie występuje również wtedy, gdy urządzenie działa w trybie czuwania.

Dostawca zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia urządzenia do listwy anty-przebiegowej.

V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§ 14

1. Abonent zobowiązuje się do:

- 1) niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci lub Internetu a także powodujących zakłócenia w pracy Sieci, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
- 2) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich,
- 3) ochrony numeru PIN i nieudostępniania go osobom nieuprawnionym. W przypadku udostępnienia go Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony.

2. Dostawca zobowiązuje się do:

- 1) usuwania Awarii występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 10.00 do 17.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.
- 2) usuwania Awarii, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek wielorodzinny, w czasie 48 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.

Awaria powinna być zgłoszona telefonicznie lub przez eBOK, których aktualne adresy dostępne są na stronie www.agenet.pl. Abonent powinien zapewnić Dostawcy lub jego pracownikom dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża odpowiednio terminy, określone w ust. 2, pkt 1 i 2.

3. Wszelkie ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług podane są w § 21-23.
4. Dostawca monitoruje i zarządza ruchem w Sieci, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łącz oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Wpływ środków zarządzania ruchem na jakość usług, prywatność Abonenta oraz ochronę jego danych osobowych opisany jest w § 21 ust. 7 -9
5. Dostawca w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo:
 - 1) do odłączenia Sprzętu w przypadku naruszeń opisanych w § 21 ust. 4,
 - 2) do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w Umowie.
6. Dostawca na swojej stronie www.agenet.pl udostępnia aktualne informacje na temat zagrożeń związanych ze świadczoną usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
7. Minimalne oferowane poziomy jakości usług są podane w § 21 ust. 10. Określone w nich dane wraz z czasem podłączenia podanym w Umowie stanowią minimalne oferowane poziomy jakości Usługi świadczonej Abonentowi. Dostawca publikuje dodatkowo parametry jakości sieci, które są umieszczone na stronie www.agenet.pl



VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY

§ 15

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, na zasadach Kodeksu Cywilnego, przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy:
 - 1) terminu zawarcia umowy o świadczenie danej Usługi,
 - 2) określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tej Usługi, Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Dostawcy odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej. Obniżenie Abonamentu następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 19 i § 20. Odszkodowanie zostanie przekazane w sposób wskazany przez Abonenta i terminie nie krótszym niż 14 dni od daty uznania reklamacji.

§ 16

Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Urządzenia krańcowego.

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa Abonencka może być podpisana na czas określony, jeśli Dostawca przewiduje taką możliwość;
2. Dostawca uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego;
3. Dostawca dopuszcza możliwość dokonywania przez Abonenta zmian Umowy Abonenckiej w innej

formie niż pisemna. Abonent, który dokonał zmiany Umowy Abonenckiej w formie innej niż pisemna, może odstąpić od dokonanych zmian, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia zmian bądź faktury uwzględniającej zmiany. Odstąpienie w powyższym trybie wywierać będzie skutki wyłączenia od dnia złożenia oświadczenia. Usługa świadczona przed tą datą rozliczone zostaną zgodnie z Cennikiem Dostawcy.

VII. OPŁATY

§ 17

1. Abonent jest obowiązany do regulowania:
 - 1) opłaty instalacyjnej i/lub aktywacyjnej określonej Umową;
 - 2) miesięcznego Abonamentu, płatnego do 15 dnia każdego miesiąca;
 - 3) innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem, Regulaminem promocji (jeżeli występuje) i Umową.
2. Dla Abonentów, którzy regulują płatności na podstawie faktur wystawionych przez Dostawcę, obowiązującym terminem płatności jest termin wskazany na fakturze, jednak nie wcześniejszy niż określony w pkt. 1 ust. 2).
3. Rachunek cząstkowy za miesiąc podłączenia Usługi będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za dany Pakiet pomnożony przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Sprzętu lub Usługi, do końca miesiąca.
4. Dostawca może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
5. Abonent może dokonać płatności przelewem na rachunek bankowy Dostawcy.
6. W przypadku nieuiszczenia opłat Dostawca może przerwać świadczenie danej usługi do czasu otrzymania płatności za Usługę, po upływie terminu wynikającego z wezwania do zapłaty. Wznowienie



świadczenia danej Usługi wymaga uregulowania zaległości.

7. Dostawca dostarcza e-Fakturę zawierającą opłaty za Usługę w sposób elektroniczny i doręcza ją Abonentowi poprzez Panel Abonenta lub oprogramowanie Sprzętu.
8. Zasady korzystania z e-Faktur:
 - 1) Dostawca powiadamia Abonenta, który wyraził zgodę, o wystawieniu e-Faktury na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta.
 - 2) e-Faktura dostępna jest w Panelu Abonenta, po zalogowaniu się danymi autoryzacyjnymi. Chwilą doręczenia e-Faktury jest chwila przekazania do Abonenta powiadomienia o jej wystawieniu i udostępnieniu w Panelu Abonenta.
 - 3) Dane niezbędne do zalogowania Abonent otrzymuje w momencie zawarcia Umowy. W przypadku braku potrzebnych danych Abonent może je otrzymać w BOK lub telefonicznie.
 - 4) Akceptacja przez Abonenta formy elektronicznej faktury nie pozbawia Dostawcy prawa do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej.
 - 5) Dostawca rozpoczyna wystawianie e-Faktur nie wcześniej niż w dzień po zarejestrowaniu zgody oraz wystawia je nie dłużej niż do dnia zarejestrowania odwołania zgody.
 - 6) W przypadku rozwiązania Umowy, Abonent traci dostęp do Panelu Abonenta po 30 dniach od daty rozwiązania Umowy. W tej sytuacji Abonent zobowiązany jest do pobrania wystawionych e-Faktur z panelu Abonenta i ich archiwizacji, na wypadek konieczności wykorzystania ich np. w przypadku kontroli skarbowej.
 - 7) Każdorazowa zmiana adresu e-mail, na który mają być przesyłane powiadomienia o wystawieniu e-Faktury, wiąże się z weryfikacją nowego adresu w celu sprawdzenia jego poprawności.

§ 18

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Dostawcy.
2. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Dostawca może pobierać odsetki ustawowe za opóźnienie albo odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych, jeżeli przysługują zgodnie z przepisami.
3. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.
4. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej.

VIII. REKLAMACJE

§ 19

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - 1) niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
 - 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, 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.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Dostawcy w mieszkaniu Abonenta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art.3 pkt. 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);



- 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Dostawcy w mieszkaniu Abonenta;
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie e-maila na adres biuro@agenet.pl
5. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienia okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer identyfikacyjny nadany przez Dostawcę lub adres zakończenia sieci;
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt. 1,
 - 6) datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt. 2,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty
 - 8) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod pkt. 7,
 - 9) podpis reklamującego Abonenta - w przypadku reklamacji złożonych w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie lub w formie pisemnej osobiście, nie spełnia warunków określonych w pkt. 5, Dostawca lub upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpatrzenia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpatrzenia.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w pkt. 6 nie spełnia warunków określonych w pkt. 5, Dostawca, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostaje się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 pkt. 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Dostawca traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego, ustnie albo w formie pisemnej, Dostawca lub upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się



w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 20

1. Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę Dostawcy;
 - b. datę 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 naliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o czym mowa w §19 ust. 5 pkt. 8.
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - f. dane identyfikujące osobę reprezentującą Dostawcę.
3. 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 udzielana jest na papierze.
4. W przypadku reklamacji składanych na papierze, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełnią wymogi, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwią reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca na żądanie



reklamującego Abonenta niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o którym mowa w ustępie poprzednim ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię elektronicznie, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Dostawca nie jest zobowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

§ 21

1. Abonent jest zobowiązany do nieudostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych połączenia bezprzewodowego zawartych na Sprzęcie. W przypadku udostępnienia danych autoryzacyjnych Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia.
2. Dostawca jest obowiązany do skonfigurowania Sprzętu.
3. Dostawca zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu krańcowym oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia Krańcowego, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci lub innych źródeł.
4. Dostawca ma prawo do odłączenia Sprzętu w wyniku wykrycia wirusów na Urządzeniu krańcowym lub robaków internetowych, mogących powodować

zakłócenia w pracy Sieci lub użytkowników Sieci. Ponowne podłączenie Urządzenia może nastąpić po usunięciu przez Abonenta wirusów lub robaków powodujących zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania obniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Dostawcy.

5. Sprzęt z portem bezprzewodowym pracuje w paśmie zwolnionym od zezwoleń 2.4 lub 5 GHz, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe, jak kuchenki mikrofalowe, piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne, co może być przyczyną zakłóceń lub nieprawidłowego działania połączenia.
6. W przypadku awarii, powstania wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia w sieci Dostawca może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
 - 1) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie usługi dla wszystkich Abonentów,
 - 2) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony.

Środki te nie wpływają na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych, mogą natomiast wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

7. Dostawca, w celu zapobiegnięcia przeciążeniom Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające selektywnie dostępność wybranych zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Usługi. Rozwiązania te nie będą miały wpływu na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych, mogą natomiast wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
8. Dostawca nie zarządza ruchem generowanym przez Urządzenia krańcowe podłączone do Sprzętu. Nie należy dopuszczać, aby sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość generowane przez te Urządzenia krańcowe przekraczało prędkość maksymalną Pakietu. Najpopularniejsze aplikacje sieciowe wymagają dla jednego Urządzenia krańcowego następujących prędkości:



- 1) Przeglądanie stron WWW – 1 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
- 2) Oglądanie video w jakości standardowej – 2 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
- 3) Oglądanie video w wysokiej jakości (HD) – 6 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
- 4) Rozmowy video w wysokiej jakości (HD) – 1,5 Mb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych,
- 5) Usługi telefoniczne w technologii VOIP – 64 kb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych,
- 6) Gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pasma w kierunku ściągania oraz 1,5 Mb/s w kierunku wysyłania danych,
- 7) Gry sieciowe pozostałe (np. planszowe) – 1 Mb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych.

W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Urządzeniach Krańcowych w/w wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę Urządzeń Krańcowych i liczbę uruchomionych aplikacji.

W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość maksymalną Pakietu, Abonent może zauważyć przeciążenie łącza. Przeciążenie takie skutkować może pogorszeniem jakości usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VOIP, pojawianie się opóźnień w grach sieciowych. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania usług w sieci Internet wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnień i jego zmienności (tzw. jitter) w szczególności aplikacji realizujących telefonię VOIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.

Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:

- 1) zakupienie Pakietu Usługi o prędkości dostosowanej do potrzeb Abonenta,
- 2) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez poszczególne Urządzenie krańcowe do wartości maksymalnej Pakietu,
- 3) wyłączenie na Urządzeniach krańcowych aplikacji potrafiących skosztować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłających pliki poprzez sieci peer-to-peer.

W ramach Usługi Dostawca domyślnie przyznaje adres IP z puli adresów prywatnych. Adres taki zapewni większe

bezpieczeństwo Urządzeń krańcowych, jednak usługi udostępniane z poziomu Urządzeń krańcowych mogą nie być widoczne wprost w sieci Internet. Dla udostępniania usług w sieci Internet bezpośrednio z Urządzenia krańcowego konieczne jest uzyskanie publicznego adresu IP. Instrukcja otrzymania publicznego adresu IP dostępna jest w Panelu Abonenta.

9. Dostawca w Cenniku usług wskazuje dla każdego Pakietu Usług prędkość deklarowaną oraz maksymalną w kierunku ściągania i wysyłania danych. Prędkość deklarowana oraz prędkość maksymalna w kierunku ściągania/wysyłania danych, to prędkość, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczająca górną granicę prędkości osiąganą w wybranym Pakiecie. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 80% doby i wynosi 75% prędkości maksymalnej. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością, jaką Dostawca podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową i wynosi 50% prędkości maksymalnej. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Dostawcy z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez certyfikowany mechanizm pomiarowy UKE <https://pro.speedtest.pl/> oraz pomiar prędkości udostępniony przez Dostawcę w Panelu Abonenta.

10. Na obniżenie prędkości osiąganą w ramach Pakietu mają wpływ:

- 1) zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane wpływają na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji,
- 2) ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Dostawca nie ma kontroli,
- 3) ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,
- 4) stan Urządzeń krańcowych w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika).
- 5) niespełnianie przez Urządzenia krańcowe wymagań minimalnej konfiguracji.

11. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem



Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości a prędkością lub parametrami wynikającymi z Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent będący konsumentem uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Abonentowi przysługuje także prawo dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym. Poza roszczeniami określonymi w Regulaminie Abonentowi przysługują również środki ochrony przewidziane w innych przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, które obejmują prawo żądania wykonywania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji oraz żądania zapłaty odszkodowania.

X. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

§22

1. Administratorem danych osobowych ujętych w Umowie jest AgeNet Daniel Grzelak Łęzek 41; 78-320 Połczyn Zdrój
2. Dane osobowe Abonentów przetwarzane są w celu wykonania umowy o świadczenie usług, wypełnienia obowiązku prawnego (np. wystawianie faktur) i realizacji prawnie uzasadnionych interesów (np. dochodzenie roszczeń lub marketing bezpośredni). Niektóre dane mogą być również przetwarzane w oparciu o zgodę Abonenta.
3. Odbiorcami danych osobowych mogą być przedsiębiorcy pocztowi, biura informacji gospodarczej i Urząd Komunikacji Elektronicznej. Przetwarzanie może zostać powierzone również drukarniom, operatorowi z którego sieci korzystamy, podwykonawcom, firmom

windykacyjnym, partnerom biznesowym, dostawcom oprogramowania, itp.

4. Dane Abonentów będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń. Dane dotyczące wykonanych usług przechowywane będą przez 1 rok od użycia usługi. Dane dotyczące rozliczeń przechowywane będą przez czas narzucony przez przepisy skarbowe.
5. Abonenci mają prawo do żądania od AgeNet Daniel Grzelak dostępu do danych osobowych, sprostowania tych danych i ich przenoszenia, w niektórych przypadkach również do ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. Obowiązek podania danych osobowych w celu zawarcia umowy wynika z ustaw Prawo Telekomunikacyjne i Kodeks Cywilny.
7. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, zawarte są w polityce prywatności udostępnianej Abonentowi przy zawieraniu umowy i zamieszczonej na stronie internetowej.
8. Podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. a, b, c i f rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§23

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy *Kodeksu Cywilnego* oraz inne właściwe przepisy.

Regulamin obowiązuje od 01 września 2024 r.