

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

rozliczeniowych płaconych u Operatora. 4. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 i 3 oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu do dnia aktywowania usługi dostępu do Internetu w przypadku, o którym mowa w ust. 1.

Rozdział VI. Odpowiedzialność stron

1. Za świadczone usługi AGNES-IDK odpowiada w zakresie i na warunkach określonych w regulaminie, Umowie oraz zasadach ogólnych odpowiedzialności, wynikających z Kodeksu Cywilnego.
2. AGNES-IDK ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy nastąpiło z powodu:
 - a) siły wyższej, tj. zdarzenia przyszłego i niepewnego, któremu człowiek nie może zapobiec i którego skutków i wystąpienia nie może przewidzieć (wojny, klęski żywiołowe itp.),
 - b) winy Abonenta,
 - c) nieprzestrzeżenia przez Abonenta postanowień zawartych w umowie lub regulaminie.
3. Za wszelkie treści przekazywane przez Abonenta przy korzystaniu z usług firmy AGNES-IDK odpowiedzialność ponosi Abonent. W przypadku jakichkolwiek roszczeń osób trzecich odpowiedzialność za treści przekazywane z wykorzystaniem systemu spoczywa wyłącznie na Abonencie.
4. AGNES-IDK nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Abonenta z usług w sposób naruszający prawo krajowe lub międzynarodowe, lub prawa osób trzecich. Dotyczy to w szczególności naruszenia przez Abonenta prawa autorskiego, popchnięcia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczenia przez Abonenta niedozwolonej reklamy lub treści niezgodnych z prawem, w tym treści o charakterze pornograficznym.
5. AGNES-IDK nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystywania przez Abonenta jakichkolwiek informacji, danych lub też oprogramowania uzyskanego przez Abonenta podczas korzystania z Systemu.
6. W przypadku usług, do świadczenia, których jest niezbędne wykorzystywanie powierzonego sprzętu przez Abonenta, AGNES-IDK nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) zużycie sprzętu Abonenta wynikające z jego normalnej eksploatacji (zużycie techniczne),
 - b) uszkodzenie, zniszczenie lub utratę sprzętu Abonenta, chyba że uszkodzenie, zniszczenie lub utrata zostały spowodowane z wyłącznej winy umyślnej AGNES-IDK,
 - c) za wszelkie nieprawidłowości oraz błędy wynikające z nieprawidłowego działania sprzętu Abonenta.
7. AGNES-IDK nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu osób nieupoważnionych do informacji Abonenta, będące wynikiem włamania, przechwycenia informacji przekazywanych z wykorzystaniem Systemu lub spowodowane wskutek udostępnienia przez Abonenta haseł dostępu osobom nieupoważnionym.

Rozdział VII. Poufność oraz ochrona danych

1. AGNES-IDK traktuje jako poufne informacje oraz dane przesłane z wykorzystaniem Systemu, będące własnością Abonenta, w szczególności przekazywane pocztą elektroniczną.
2. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy informacje uznane za poufne w rozumieniu niniejszego regulaminu lub ogólnie przyjęte za poufne (w rozumieniu stosownych ustaw, rozporządzeń lub postanowień), zdobyte podczas świadczenia lub korzystania z usług.
3. Przekazywane Abonentowi hasła dostępowe są traktowane jako poufne - Abonent zobowiązuje się do zabezpieczenia tych haseł przed dostępem osób nieupoważnionych.
4. Strony zobowiązują się do nieujawniania osobom trzecim danych technicznych i technologicznych związanych ze świadczeniem przez AGNES-IDK usługami.
5. AGNES-IDK ostrzega i informuje, że komputer (użytkownika domowego lub biznesowego) wykorzystujący dostęp do sieci Internet, jest narażony na ataki, których źródłem jest oprogramowanie oraz człowiek. Zapobieganie tym atakom jest możliwe pod warunkiem zastosowania podstawowych zasad bezpieczeństwa, na które składają się: stosowanie zapory sieciowej (firewalla), stosowanie oprogramowania antywirusowego i anty-spyware, aktualizacja oprogramowania antywirusowego i anty-spyware, wykonywanie kopii bezpieczeństwa istotnych danych przechowywanych na komputerze, stosowanie silnych haseł, ochrona danych osobowych. Podstawowe elementy bezpieczeństwa sieci w standardzie Wi-Fi uwzględnione przez administratora (zarówno domowego jak i sieci firmowej) powinny obejmować: ograniczenie zasięgu sieci do niezbędnego minimum, ustawienie ukrywania identyfikatora sieci tzw. SSID (ang. Service Set Identifier), stosowanie protokołów zabezpieczeń na poziomie WPA (coraz częściej wersja WPA2), zastosowanie filtracji użytkowników upoważnionych do korzystania z sieci bezprzewodowej.
6. AGNES-IDK zamieszcza na stronie internetowej www.idk.net.pl publikowane przez Prezesa UKE informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
7. AGNES-IDK jest obowiązany do informowania użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.

Rozdział VIII. Warunki płatności oraz rozliczeń

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego dokonywania opłat za usługi, zgodnie z treścią umowy abonamentowej oraz na warunkach określonych w regulaminie.
2. Nieotrzymanie przez Abonenta faktury nie zwalnia go z obowiązku terminowego regulowania należności.
3. Termin płatności pierwszego abonamentu przypada na 1 dzień miesiąca kolejnego okresu rozliczeniowego. Podpisanie przez Abonenta protokołu zdawczo-odbiorczego jest równoznaczne z potwierdzeniem prawidłowego świadczenia usług.
4. Faktury za świadczone usługi są wystawiane w cyklach: miesięcznym, kwartalnym, półrocznym lub rocznym, zgodnie z przewidzianym w umowie odpowiednim dla danej usługi okresem abonamentowym.
5. Opłata abonamentowa jest pobierana z góry za okres abonamentowy odpowiedni do danej usługi, liczony od pierwszego dnia miesiąca. Jeżeli umowa nie została zawarta pierwszego dnia miesiąca, w pierwszej fakturze za świadczone usługi, Abonent zostanie obciążony opłatą za pierwszy miesiąc, proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w danym miesiącu oraz za jeden, pełny okres abonamentowy.
6. Okres wnoszenia przez Abonenta opłat abonamentowych, włączając w to opłaty, których okres został indywidualnie uzgodniony przez Abonenta z AGNES-IDK może być zmieniony w przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez operatora wniosku o zmianę okresu abonamentowego, złożonego przez Abonenta z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku negatywnego rozpatrzenia ww. wniosku poinformuje o tym fakcie Abonenta w terminie do 2 tygodni od złożenia wniosku. Do czasu rozpatrzenia wniosku lub w przypadku jego negatywnego rozpatrzenia Abonent jest zobowiązany uiszczać opłaty w uzgodnionym uprzednio cyklu.
7. Za datę uregulowania należności przez Abonenta uważa się datę wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy AGNES-IDK wskazany w Umowie.
8. Z tytułu opóźnienia w uiszczeniu należności AGNES-IDK ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
9. AGNES-IDK zastrzega sobie, po uprzednim powiadomieniu, prawo zawieszenia świadczenia usług na rzecz Abonenta, który zalega z opłatami za świadczone usługi. Wznowienia świadczenia usług następuje w terminie do 48 godzin od chwili uregulowania przez Abonenta wszelkich należności, łącznie z odsetkami ustawowymi.
10. Zawieszenie świadczenia którejkolwiek z usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego regulowania należności za pozostałe świadczone usługi.
11. W przypadku rozwiązania umowy przed zakończeniem okresu abonamentowego lub zmiany sposobu rozliczeń związanej z akceptacją przez Abonenta nowego cennika, Abonentowi przysługują zwrot opłat abonamentowych za niewykorzystany okres. Należną do zwrotu kwotę oblicza się jako iloczyn pozostałych do końca okresu, pełnych, opłaconych miesięcy i równowartości miesięcznego abonamentu, wynoszącej jednokrotność abonamentu miesięcznego, 1/3 abonamentu kwartalnego, 1/6 abonamentu półrocznego lub 1/12 abonamentu rocznego. Powyższe zapisy stosuje się tylko dla opłat wnoszonych z góry.
12. Jeżeli w trakcie trwania umowy Abonent korzystał ze zniżek za świadczone usługi, rozwiązując umowę przed zakończeniem okresu abonamentowego traci zniżki. Wówczas należną do zwrotu kwotę za niewykorzystany okres oblicza się jako różnicę między zapłaconą przez Abonenta kwotą a iloczynem liczby pełnych miesięcy, w których Abonent korzystał z usługi, i równowartości abonamentu za jeden miesiąc bez uwzględnienia zniżek.
13. Zapisy punktów rozdz. VIII nie dotyczą:
 - a) opłat jednorazowych, w szczególności opłat aktywacyjnych,
 - b) pierwszego okresu abonamentowego

Rozdział IX. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej, w tym nie osiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości usługi, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Obsługi, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub w formie elektronicznej, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie jej przyjęcia w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższy obowiązek Operatora dotyczący pisemnego potwierdzenia o przyjęciu reklamacji nie dotyczy sytuacji, kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
5. Przy zgłoszeniu reklamacji Abonent zobowiązany jest wskazać następujące dane:
 - a) imię i nazwisko (nazwę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację,
 - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja lub numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Operatora,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej,

- f) kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli 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 należności,
 - h) podpis reklamującego Abonenta w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
6. Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana lub od dnia otrzymania faktury. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
 7. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Abonenta lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnej do protokołu w Punkcie Obsługi.
 8. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaliczona na poczet istniejących lub przyszłych zobowiązań Abonenta. W przypadku braku takich zobowiązań lub w przypadku, gdy wynika to z wiadomości Operatorowi woli Abonenta, kwota podlegająca zwrotowi zostanie Abonentowi zwrócona na adres lub rachunek wskazany przez Abonenta. W sytuacji uznania reklamacji nie są pobierane opłaty z tytułu udostępnienia szczegółowego wykazu świadczonych na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych i innych usług.
 9. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, iż reklamacja została uwzględniona.
 10. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta w formie pisemnej lub w innej formie zaakceptowanej przez Abonenta lub Użytkownika. Odpowiedź Operatora na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne.
 11. Po wypracowaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Abonent będący Konsumentem w zakresie określonym w ust. 1 rozdz. IX ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
 12. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji: w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy albo zaliczane są na poczet przyszłych należności.
 13. Kwoty, o których mowa w pkt 12 rozdz. IX wypłacane są w terminie 7 dni od dnia doręczenia Abonentowi przez Operatora odpowiedzi na reklamację. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu albo nr rachunku bankowego do wypłaty, kwoty ulegają zaliczeniu na poczet wymagalnych lub przyszłych płatności.

Rozdział X. Zmiany w umowie oraz regulaminie, zawieszenie korzystania z usług oraz rozwiązanie umowy

1. AGNES-IDK może dokonywać zmian regulaminu w czasie obowiązywania umowy.
2. O zmianach w regulaminie AGNES-IDK poinformuje Abonenta przed ich wejściem w życie, dostarczając informacji o wprowadzonych zmianach na adres do korespondencji wskazany w umowie.
3. Jeżeli w terminie 30 dni od daty wejścia w życie zmian w regulaminie, Abonent nie rozwiąże umowy AGNES-IDK potraktuje to jako wyrażenie zgody na postanowienia zawarte w zmienionym regulaminie.
4. Wciągu 14 dni roboczych od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od umowy użytkownik zobowiązany jest udostępnić swoje pomieszczenia pracownikowi Operatora w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach instalacji i urządzeń wyszczególnionych w protokole wykonania instalacji Abonentkich.
5. W przypadku umowy na czas nieokreślony, Abonent może po złożeniu pisemnego wniosku lub złożeniu dyspozycji przez Wirtualne Biuro Obsługi Abonenta (WBOK), zawiesić korzystanie z usług, jednorazowo w roku kalendarzowym na okres do 3 miesięcy bez dodatkowych opłat. Po upływie w/w okresu następuje automatyczne bezpłatne wznowienie świadczenia usługi. Dyspozycja zawieszenia usługi na dany miesiąc musi być złożona w terminie nie późniejszym niż 7 dni przed końcem poprzedniego cyklu rozliczeniowego.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

1. Zmiany umowy lub regulaminu wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Jeśli Abonent uczestniczy w promocjach, to w pierwszej kolejności obowiązują one ustalone odrębnym trybem regulaminu tych promocji.
3. Do kwestii nieuregulowanych w umowie oraz regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i innych aktów prawnych związanych z działalnością prowadzoną przez strony.
4. Strony zobowiązują się do polubownego załatwienia sporów przed skierowaniem ich na drogę sądową. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20 kwietnia 2014r.