

Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Netcom IT Sp z .o.o.

1/ POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Netcom na rzecz Abonentów.
2. Netcom może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.
3. Postanowienia Umowy, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Cennika.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Abonent - osoba fizyczna lub osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa, która zawarła na piśmie umowę z Netcom o świadczenie Usług; albo, jeżeli Netcom dopuścił taką możliwość, w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej.

Aktywacja - czynności podejmowane przez Netcom, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego Netcom.

Cennik - wykaz opłat za świadczenie Usług telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Netcom wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.

Instalacja - czynności faktyczne i techniczne podejmowane przez przedstawicieli Netcom, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i aktywacji Usługi.

Konsument - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.

Lokal - budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie jako miejsce świadczenia Usługi/Zakończenia Sieci.

Netcom - NETCOM IT Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku przy ul. Kopernika 95 lok. 6 (15 – 396 Białystok), wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Białymstoku XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000596343, nr NIP 5423251692, REGON 363479910, RPT: 11562.

Okres Rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Netcom z tytułu świadczonych Usług oraz innych usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego a kończący w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc.

Opłata Abonamentowa - wskazana w Umowie opłata przysługująca Netcom wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy.

Pracownicy Netcom - pracownicy Netcom zaangażowani bezpośrednio w obsługę Abonentów.

Regulamin - niniejszy Regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu przez Netcom IT.

Sieć - sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Netcom do świadczenia Usług.

Sprzęt - urządzenie techniczne (w szczególności modem, router) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług.

Strona WWW - Strona internetowa zamieszczona pod adresem www.netcomit.pl.

Umowa Abonencka - "Umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej przez Netcom IT" zawarta z Abonentem na piśmie, lub w formie elektronicznej, na podstawie której Netcom zobowiązuje się do świadczenia usług na rzecz Abonenta, a Abonent do terminowego regulowania płatności za te usługi.

Urządzenie końcowe - należące do Abonenta urządzenie, np. laptop, komputer itp., przeznaczone do podłączenia do Sieci telekomunikacyjnej Netcom, będące wykorzystywane przez Abonenta do odbioru świadczonych Usług.

Ustawa - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.).

Usługi - świadczone przez Netcom Usługi Telekomunikacyjne oraz związane z nimi Usługi dodatkowe.

Usługi dodatkowe - usługi świadczone przez Netcom, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, Regulaminie lub w Umowie.

Usługi Internetowe - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, umożliwiający stały, nielimitowany czasowo dostęp do sieci Internet, dostępny w pakiecie wskazanym w Cenniku.

Zakończenie Sieci - należąca do Netcom sieć telekomunikacyjna (instalacja) umiejscowiona w lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającym podłączenie do Sieci Netcom Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług.

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Netcom.

2/ ZAWARCIE UMOWY

1. Przez zawarcie Umowy Netcom zobowiązuje się do stałej gotowości do świadczenia Usług telekomunikacyjnych w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy. Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych. W przypadku, gdy Abonent zawiera Umowę w ramach akcji promocyjnej, wzajemne prawa i obowiązki stron określa także Oferta Promocyjna lub regulamin związany z akcjami promocyjnymi.
2. Zawarcie Umowy następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego do Netcom ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW.

Umowa jest zawierana przez Netcom na wniosek Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia złożenia wniosku, po spełnieniu warunków wynikających z Regulaminu. Termin instalacji może ulec przedłużeniu, jeśli po zawarciu Umowy wystąpią niemożliwe wcześniej do przewidzenia problemy techniczne.

3. Umowa może zostać zawarta:
 - 1) na piśmie w siedzibie Netcom,
 - 2) na piśmie poza siedzibą Netcom, z upoważnionym pracownikiem Netcom,
 - 3) w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW.
4. W imieniu Netcom Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
5. Minimalny czas trwania Umowy zawartej na czas nieokreślony stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy.
6. Netcom uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego. Netcom może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Netcom wynikających z Umowy,
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Netcom lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
7. Netcom może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.
8. Netcom ma prawo odmówić zawarcia Umowy gdy:
 - a) brak jest możliwości technicznych realizacji Usługi, w szczególności, gdy Zamawiający nie jest objęty zasięgiem systemu radiowego Netcom,
 - b) powożmie uzasadnione wątpliwości co do wypłacalności klienta, w tym jeśli zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Netcom,
 - c) przy zawieraniu Umowy Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności,
 - d) Zamawiający poda przy zawarciu Umowy błędne lub nieaktualne dane,
 - e) proponowany przez Zamawiającego zakres lub sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci,
 - f) Zamawiający, który nie jest dysponentem lokalu, nie uzyskał zgody od dysponenta lokalu na zainstalowanie okablowania lub urządzeń niezbędnych do świadczenia Usług.
9. Zamawiający zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela na podstawie pełnomocnictwa.
10. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczony notarialnie kopie dokumentów, o których mowa w Dziale 4 Dokumenty.
11. W przypadku Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Netcom, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Umowy.
12. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Netcom nie udostępnia formularzy do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną na swojej Stronie internetowej.
13. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Netcom przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
14. Netcom ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Netcom dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
15. Konsument ma obowiązek zwrócić Netcom dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Netcom do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Netcom zaproponował, że sam odbierze Sprzęt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu przed jego upływem na adres Netcom. Konsument ponosi bezpośrednio koszty zwrotu Sprzętu Netcom, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.
16. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
17. Kwotę zapłaty, o której mowa w ust. 16, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie opłat.
18. Konsument nie ponosi kosztów: świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - a) Netcom nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub,
 - b) Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
19. Abonent może kontaktować się z Netcom w następujący sposób:
 - a) pocztą elektroniczną na adres wskazany na stronie internetowej www.netcomit.pl;
 - b) telefonicznie;

c) osobiście w siedzibie Netcom;

20. Przy zawarciu Umowy Netcom dostarczy Abonentowi Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne w siedzibie Netcom, a także na stronie www.netcomit.pl

21. O ile w Umowie nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia lub udostępniania na jakiegokolwiek podstawie przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, Usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.

3/ INSTALACJA

1. Instalacja w celu dostępu do Usługi telekomunikacyjnej następuje na wniosek Zamawiającego/Abonenta. Jeśli Zamawiający/Abonent nie posiada tytułu prawnego do lokalu, w którym następuje odbiór Usługi Internetowej, zobowiązany jest do uzyskania pisemnej zgody osoby, której przysługuje tytuł prawny do lokalu.
2. Zamawiający/Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Netcom, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
3. Netcom zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Zamawiającego/Abonenta.
4. Zgoda Zamawiającego/Abonenta na instalację obejmuje w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, wywiercenie niezbędnych otworów, montaż urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi telekomunikacyjnej. Kable zostaną przeprowadzone możliwie najkrótszą drogą.
5. Przygotowanie lokalu do instalacji jest obowiązkiem Zamawiającego/Abonenta i obejmuje między innymi przestawianie mebli oraz wyposażenia znajdującego się w lokalu.
6. Korzystanie z Sieci odbywa się przy użyciu urządzeń udostępnionych Zamawiającemu/Abonentowi przez Netcom, lub przy użyciu urządzeń stanowiących własność Abonenta, jeżeli spełniają one wymogi techniczne przewidziane przez Netcom. Netcom nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
7. Wysokość opłaty instalacyjnej za stworzenie warunków do korzystania z Usług telekomunikacyjnych określa aktualny Cennik. W przypadku, gdy instalacja jest połączona z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Netcom jest uprawniony do pobrania zwiększonej opłaty instalacyjnej uprzednio uzgodnionej z Zamawiającym/Abonentem.
8. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
9. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Zamawiający/Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
10. Zamawiający/Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Netcom.

4/ DOKUMENTY

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający/Abonent zobowiązany jest przedstawić do wglądu dokumenty potwierdzające jego tożsamość, aktualne miejsce zamieszkania, status prawny, tytuł prawny do lokalu oraz dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązań wobec Netcom.
2. Netcom może żądać przy zawarciu Umowy następujących danych i dokumentów:
 - a) w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numer ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numer konta bankowego, adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych,
 - b) w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.
3. Netcom wymaga przedłożenia do wglądu tytułu prawnego do Lokalu, w którym mają być zainstalowane urządzenia abonenckie. W przypadku, gdy Zamawiający nie jest prawnym dysponentem Lokalu, w którym zamontowana zostanie instalacja, w szczególności w przypadku użyczenia, najmu, lub dzierżawy należy uzyskać zgodę właściciela w formie pisemnej na wykonanie instalacji w Lokalu, którym dysponuje oraz dokument stwierdzający prawo do dysponowania Lokalem i przedłożyć ją podczas podpisywania umowy.
4. O ile umowa jest zawierana przez pełnomocnika, dokument pełnomocnictwa w formie pisemnej powinien być złożony w siedzibie Netcom. W przypadku uzasadnionych wątpliwości Netcom może zweryfikować zgodność dokumentu poprzez kontakt z Abonentem.
5. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Netcom sporządza kserokopie

5/ SPRZĘT

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy.
2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Netcom. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie.
3. Netcom zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad. Sprzęt objęty jest 12-miesięczną gwarancją

- producenta.
4. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Netcom.
 5. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.
 6. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
 7. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Netcom haseł, loginów oraz innych podobnych danych.
 8. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Netcom o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.
 9. Wymiana Sprzętu następuje:
 - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim w momencie wydania Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
 - b) odpłatnie, w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.
 10. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponosi Netcom, producent Sprzętu.
 11. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na własny koszt nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy do siedziby Netcom, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.
 12. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na własny koszt Sprzętu, w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 14 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Netcom uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
 13. Na wniosek Abonenta złożony ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW Netcom odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
 14. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Netcom, Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
 15. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

6/ ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Zakres oraz rodzaje usług świadczonych przez Netcom szczegółowo określa Umowa, Regulamin oraz Cennik Usług (Cennik w szczególności określa dostępne pakiety Usług).
2. Netcom stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonentów. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których można korzystać z Usług Telekomunikacyjnych Netcom mogą się nieznacznie od siebie różnić. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług Telekomunikacyjnych można uzyskać w siedzibie Netcom.
3. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług na piśmie lub w siedzibie Netcom. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Opłatą Abonamentową. W szczególności dotyczy to opłat za świadczenie Usług dodatkowych, w tym za dodatkowe Pakiety taryfowe.
4. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

7/ OPŁATY

1. Usługi telekomunikacyjne świadczone na podstawie Umowy przez Netcom wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa. Cennik jest integralną częścią Umowy i załączony jest wraz z Umową.
2. Aktualny Cennik (ze wskazaniem kosztu usług serwisowych) jest dostępny na stronie www.netcomit.pl oraz w siedzibie Netcom.
3. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat, określonych w Cenniku, na które w zakresie podstawowym składają się:
 - a) opłata jednorazowa za stworzenie warunków do korzystania z Usług lub przejęcia uprawnień do korzystania z Usług - opłata instalacyjna,
 - b) opłaty miesięczne – opłata abonamentowa.
4. Niezależnie od opłat wymienionych w ust.1 niniejszego paragrafu Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat za usługi dodatkowe oraz udogodnienia realizowane na Jego wniosek, według stawek określonych w Cenniku lub w zawartych z Nim przez Netcom umowach.
5. W ramach opłaty abonamentowej Abonent otrzymuje dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości

stosownie do wybranego pakietu.

6. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
7. Faktura VAT jest doręczana za pośrednictwem przesyłki listowej lub za pomocą poczty elektronicznej, na wskazany przez Abonenta adres e-mailowy. Nadto obraz faktury VAT dostępny jest również w panelu Abonenta pod adresem <https://panel.netcomit.pl> po uprzednim zalogowaniu.
8. W fakturach VAT wykazuje się: miesięczne opłaty abonamentowe w okresie wykazanym w fakturze VAT, opłaty za inne dodatkowe usługi, wykonane na podstawie wniosku Abonenta, kwoty naliczonego podatku VAT.
9. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonej Abonentowi fakturze, przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi do 15 dnia każdego miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za Usługi dodatkowe, uiszczane być winny z dołu, do 15 dnia okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone.
10. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Netcom wskazany na przesłanej Abonentowi fakturze.
11. Fakturę VAT można uregulować przelewem bankowym na konto Netcom wskazane na fakturze VAT.
12. Zgłoszenie przez Abonenta w formie pisemnej reklamacji, co do wysokości faktury VAT nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania płatności, która nie jest przez Abonenta kwestionowana.
13. Netcom dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług, w tym w szczególności zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. Netcom dostarcza wykaz, o którym mowa powyżej, wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
14. Na żądanie Abonenta Netcom dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług za ostatni Okres Rozliczeniowy (Billing), w tym w szczególności obejmujący informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług Netcom pobiera opłatę określoną w Cenniku. Netcom dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Wykaz ten Netcom dostarcza wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
15. Na żądanie Abonenta Netcom dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Netcom dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Netcom pobiera opłatę określoną w Cenniku.

8/ ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na pisemny wniosek Abonenta Netcom może zawiesić świadczenie Usługi na okres nie dłuższy niż 3 miesiące. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy. Zawieszenie świadczenia Usługi następuje począwszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującym po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek. Wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej może być zgłoszony nie wcześniej niż w terminie 3 miesięcy od daty zawarcia Umowy.
2. Przez okres zawieszenia Usługi telekomunikacyjnej Abonent będzie zwolniony z obowiązku uiszczania miesięcznej Opłaty abonamentowej za Usługę telekomunikacyjną.
3. Ponowna aktywacja Usługi następuje na wniosek Abonenta.
4. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania:
 - a) zalega w zapłacie całości lub części Opłaty instalacyjnej lub Opłaty abonamentowej lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności,
 - b) narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu.
5. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 4 Netcom zobowiązany jest niezwłocznie wznowić świadczenie Usług, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

9/ USŁUGI INTERNETOWE

1. Netcom świadczy na rzecz Abonenta Usługę internetową w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w zawartej Umowie, Cenniku i Regulaminie.
2. Netcom przydziela Abonentowi na czas trwania umowy tymczasowy numer i adres IP. Na pisemny wniosek Abonenta Netcom przydziela stały adres IP. Zmiana adres IP wymaga sporządzenia Aneksu do zawartej z Abonentem Umowy. Za zmianę adresu IP, Netcom pobiera dodatkową opłatę określoną w Cenniku.
3. Za zabezpieczenie danych w komputerze i na swoich urządzeniach Abonent odpowiada we własnym zakresie. Netcom zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Netcom zaleca Abonentowi wyłączanie urządzeń z sieci w czasie wyładowań atmosferycznych przy czym nie dotyczy to przypadku, gdy wyłączenie urządzenia wiąże się z odłączeniem bolca uziemiającego – w tej sytuacji zaleca się

pozostawienie podłączonego urządzenia. Netcom ma prawo do zablokowania świadczenia Usługi Internetowej w razie wykrycia w sprzęcie Abonenta wirusów lub innego oprogramowania mogącego powodować zakłócenia pracy sieci Internet lub innych użytkowników.

4. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Netcom na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z koniecznością zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.
5. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy oraz Regulaminem. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Netcom lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Netcom bądź podmiotów trzecich. Jako istotne naruszenie Regulaminu przez Abonenta może być uznane w szczególności:
 - a) działanie którego skutkiem jest zawieszenie, zła praca lub blokowanie komputerów innych użytkowników Sieci,
 - b) stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych,
 - c) rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę komputerów innych użytkowników,
 - d) podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie szkodliwego oprogramowania),
 - e) umieszczanie w Sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
 - f) przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa,
 - g) działanie niezgodne z etyką, ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka.
6. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Netcom w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności rozsyłania niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, ze zm.), wirusów, oprogramowania uznanego za niebezpieczne, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS.
7. Netcom nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych, za wyjątkiem odpowiedzialności przewidzianej w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.

10/ JAKOŚĆ USŁUG

1. Netcom świadczy Usługi Telekomunikacyjne w oparciu o istniejące możliwości techniczne. Netcom zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Netcom nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie. Jakość usług świadczonych przez Netcom jest zgodna z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) a także zgodnie z parametrami jakości usług określonymi przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) na podstawie art. 63 ust. 2a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Internetowej wynosi 512 kbps w kierunku do Abonenta oraz 256 kbps w kierunku od Abonenta (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
3. Netcom odpowiada za nieosiągnięcie minimalnego poziomu jakości Usług telekomunikacyjnych jak za przerwę w świadczeniu tych usług na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Netcom publikuje aktualne informacje o wskaźnikach jakości świadczonych usług za każdy kolejny kwartał na stronie www.netcomit.pl. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są także w siedzibie Netcom.
5. Czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci Netcom jest to czas od dnia zawarcia Umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia Usług, liczony łącznie z dniami wolnymi od pracy. Czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci przez Netcom wynosi nie więcej niż 30 dni.
6. Czas usunięcia uszkodzenia jest to czas od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług określonych w Umowie do przywrócenia możliwości korzystania z nich przez Abonenta, wyrażany w godzinach; wskaźnik nie obejmuje przypadków, w których uszkodzenie nastąpiło z winy Abonenta, wskutek klęski żywiołowej lub dotyczy wyłącznie uszkodzenia Urządzenia końcowego Abonenta. Czas usunięcia uszkodzenia przez Netcom wynosi nie więcej niż 24 godzin.
7. Netcom gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są Usługi, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania Umowy, jak również wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w szczególności obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w zakresie związanym z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych.
8. W celu zapobiegania osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Netcom wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci Netcom. Netcom prowadzi pomiar ruchu wewnątrz sieci oraz na stykach do sieci Internet. Sieć jest monitorowana przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Wprowadzone przez Netcom procedury mają na celu zachowanie jakości świadczonych Usług. Powyższe procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.
9. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminie, regulaminach promocji lub poszczególnych regulaminach dotyczących korzystania z tych usług lub aplikacji, o ile Netcom wprowadził takie

ograniczenia. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:

- a) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
- b) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
- c) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Netcom,
- d) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
- e) środków technicznych podejmowanych przez Netcom w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
- f) skorzystania przez Netcom z uprawnień do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie,

10. W związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych (np. w przypadku włamania na serwer sieciowy, rozpowszechniania złośliwego oprogramowania) Netcom jest uprawniony podejmować wszelkie dozwolone prawem działania zmierzające do ograniczenia lub eliminacji zagrożenia. W szczególności Netcom jest uprawniony do następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci telekomunikacyjnej i usług telekomunikacyjnych:

- a. podjęcia środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci Netcom, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, odpowiednich do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej usługi telekomunikacyjnej,
- b. informowania i ostrzegania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci lub o występujących bezpośrednich zagrożeniach związanych ze świadczeniem usług, wymagających podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Netcom, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
- c. informowania Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o naruszeniach bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych; które miały istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci Netcom lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych oraz podjętych przez Netcom działaniach mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Netcom, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od ich podjęcia,
- d. Podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Netcom, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci Netcom lub Usług, oraz ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci telekomunikacyjnej lub usług telekomunikacyjnych bądź eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych,
- e. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach,
- f. publikowania na stronie internetowej aktualnych informacji o zagrożeniach, rekomendowanych środkach ostrożności, przykładowych konsekwencjach braku lub niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń końcowych.

11. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych, o którym mowa w ust. 10 pkt d) może w szczególności polegać na:

- a. filtracji ruchu, w szczególności poprzez blokadę portu lub adresu IP;
- b. uniemożliwieniu autoryzacji połączenia z Internetem.

12. Zniesienie ograniczenia lub przywrócenie świadczenia usług telekomunikacyjnych nastąpi niezwłocznie po usunięciu przyczyn będących podstawą jej ograniczenia lub zawieszenia.

13. Ograniczenie lub zawieszenie świadczenia usługi telekomunikacyjnej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług telekomunikacyjnych Netcom, dokonywane jest w przypadkach wymagających szybkiej i skutecznej eliminacji zagrożenia, w szczególności, gdy urządzenie Abonenta stwarza zagrożenie dla innych użytkowników sieci, przy jednoczesnym braku możliwości szybkiego skontaktowania się z Abonentem lub brakiem podjęcia przez Abonenta właściwych działań eliminujących zagrożenie. Działania takie możliwe są również nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.

14. Ograniczenia lub zawieszenia usługi telekomunikacyjnej będące wynikiem minimalizacji zagrożeń dla bezpieczeństwa i ciągłości świadczenia usługi, o których mowa powyżej, nie podlegają pomiarowi jakości świadczonej usługi.

15. Zastosowanie przez Netcom ograniczenia lub zagrożenia, o których mowa powyżej, wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą Netcom z tytułu niewykonania zobowiązania. W trakcie ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej, Netcom pobiera od Abonenta opłatę abonamentową. W trakcie zawieszenia świadczenia usługi, Operator nie pobiera opłaty abonamentowej za każdą pełną dobę przerwy w korzystaniu z usług telekomunikacyjnych.

16. Netcom przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez standardowe kanały komunikacji z Abonentem, w szczególności poprzez stronę internetową www.netcomit.pl, pocztę elektroniczną i telefon.

17. Netcom zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, nie dłuższy niż 36 godzin w miesiącu. Niniejsze krótkotrwałe przerwy w świadczeniu usług nie stanowią naruszenia Umowy i Regulaminu i nie mogą być podstawą do jakichkolwiek roszczeń Abonenta.

1. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Netcom o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi oraz stwierdzonych Awariach i usterkach.
2. Abonent może skontaktować się z Netcom w celu skorzystania z usług serwisowych, w tym zgłosić złą jakość Usług lub zasięgnąć informacji na temat Usług osobiście w siedzibie Netcom lub telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Netcom świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - a) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - b) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - c) telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
 - d) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta, w tym eliminowanie usterek i nieprawidłowości oraz usuwanie Awarii,
 - e) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
4. W zakres bezpłatnej obsługi serwisowej wchodzi interwencja serwisanta przy problemach z Siecią wynikających z winy Netcom. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik. Na wniosek Abonenta pracownik Netcom może podjąć próbę odpłatnego usunięcia usterki lub zdiagnozowania problemu wg stawek serwisowych zawartych w Cenniku. Wszelkie prace konfiguracyjne i serwisowe wykonane na wniosek Abonenta są płatne. Wysokość opłat z tym związanych określa Cennik.
5. Netcom zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
6. Pracownicy Netcom nie mają obowiązku bezpłatnego lub płatnego usuwania awarii lub usterek w urządzeniu Abonenta, które uniemożliwiają odbiór Usług, a powstałych z przyczyn niezależnych od Netcom.
7. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Netcom w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.

12/ ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Z TYTUŁU NIETYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA USŁUGI

1. Netcom ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług wyłącznie na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, ustawie Prawo Telekomunikacyjne oraz w innych obowiązujących przepisach.
2. Netcom nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej. Netcom nie ponosi odpowiedzialności:
 - a) za treści i dane otrzymywane, gromadzone, przekazywane, publikowane lub przesyłane podczas korzystania z Usługi,
 - b) za treści i dane otrzymywane, gromadzone, przekazywane, publikowane lub przesyłane podczas korzystania Usług przez Abonenta,
 - c) za blokadę świadczonych Usług, lub utratę informacji będącą skutkiem rozprzestrzeniania się wirusa dostarczonego do komputera Abonenta, na skutek połączenia Urządzenia końcowego Abonenta z Siecią,
 - d) za zabezpieczenie danych i oprogramowania Urządzenia końcowego Abonenta, połączonego do Sieci, przed ingerencją osób trzecich, w tym szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania,
 - e) jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta niebędącego Konsumentem, lub osoby trzeciej, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Netcom przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności Abonenta, przerwy w funkcjonowaniu Abonenta, utraty informacji gospodarczej lub innych strat pieniężnych, nawet jeśli Netcom został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód, za wyjątkiem odpowiedzialności przewidzianej w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa,
 - f) nieprawidłowe funkcjonowanie Usług uniemożliwiające transfer danych wynikające z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - g) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu,
 - h) uszkodzenia sprzętu zainstalowanego u Abonenta,
 - i) szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z Internetu,
 - j) szkody wyrządzone przez Abonenta osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług
3. Odpowiedzialność Netcom nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi 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. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej.
5. Obniżenie Opłaty abonamentowej oraz zapłata odszkodowania nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu Opłat abonamentowych, należnych po dniu powstania prawa Abonenta, chyba że Abonent oświadczy, że domaga się wypłaty należnego mu odszkodowania np. na wskazany przez niego numer konta.
6. W przypadku niedotrzymania przez Netcom terminu zawarcia Umowy, lub terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej przysługującej Netcom z tytułu tej Usługi.

7. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
8. W celu dochodzenia obniżenia Opłaty abonamentowej lub zapłaty odszkodowania Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

13/ POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku:
 - a) niedotrzymania z winy Netcom wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
 - b) niedotrzymania z winy Netcom określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - c) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - d) nieprawidłowe 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. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Netcom niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Netcom, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Netcom;
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Netcom.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, zwanego dalej „reklamującym”;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Netcom lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a;
 - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. b;
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący 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 w pkt 7;
 - 9) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego Abonenta w siedzibie Netcom, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Netcom, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Netcom, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Netcom rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Netcom, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Netcom, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Netcom w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
9. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Netcom. Przepisu ust. 8 zdanie drugie nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Netcom udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

11. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę jednostki Netcom rozpatrującej reklamację;
- 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) 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, o którym mowa w ust. 4 pkt 8;
- 5) 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 art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
- 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Netcom, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

13. Netcom potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

14. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Netcom 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

15. Przepisu ust. 14 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Netcom 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Netcom 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.

16. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 14 i 15, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 9 oraz ust. 11 i 12 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

17. Jeżeli wysłana przez Netcom odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Netcom, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

18. Reklamujący, w porozumieniu z Netcom, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Netcom ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

19. Netcom nie jest obowiązany 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.

20. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja określa Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usług telekomunikacyjnej.

14/ OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest Netcom z siedzibą w Białymstoku.

2. Netcom, w zakresie udostępnionych mu danych uprawniony jest do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania, usuwania lub udostępniania treści lub danych Abonenta, wskazanych w Umowie, tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej przetwarzaniem, są niezbędne do wykonania świadczonych Abonentowi Usług.

3. O ile Abonent wyrazi taką zgodę, Netcom w zakresie udostępnionych mu danych uprawniony jest do przetwarzania danych Abonenta, wskazanych w Umowie, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy to świadczonych Abonentowi Usług, dla celów marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom.

4. Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo:

- a) żądania od Netcom uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane,
- b) wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (tj. w szczególności w sytuacji realizacji prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Netcom),

pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych, ze względu na jego szczególną sytuację,

- c) wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych, gdy Netcom zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazania jej danych osobowych innemu administratorowi danych.

5. Dane Abonenta będą przetwarzane przez Netcom, który nimi dysponuje w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
6. Netcom, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.
7. Netcom będzie przetwarzał dane transmisyjne w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia, lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.
8. Netcom zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Netcom dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Netcom ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.

15/ POLUBOWNE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w Ustawie Prawo Telekomunikacyjne.

16/ POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. Oświadczenia mające na celu rozwiązanie Umowy wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
3. Z dniem rozwiązania umowy, Netcom zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta Usług objętych rozwiązana Umową.
4. W przypadku, gdy zawarcie Umowy wiązało się z przyznaniem Abonentowi przez Netcom ulgi, Netcom jest uprawniony domagać się zwrotu ulgi z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Netcom z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej równowartości ulgi przyznanej Abonentowi i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
5. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, na Stronie WWW oraz w Biurze Obsługi. Netcom nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
6. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Netcom o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.02.2016 roku.