

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez KOMSTER Sp. z o.o.

I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez **KOMSTER Sp. z o.o.** z siedzibą w Murowanej Goślinie, adres: ul. Nowy Rynek 8, 62-095 Murowana Goślina, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda Wydział VIII Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000007918, kapitał zakładowy 60 000,00 złotych wpłacony w całości, NIP: 777-25-72-266 oraz stanowi regulamin świadczenia usług elektronicznych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204 ze zm.), strona internetowa: **www.komster.net**, e-mail: **bok@komster.pl**, numer telefonu: **61 642-52-50**.

Dostawca usług

2. Usługi oferowane są przez firmę KOMSTER Sp. z o.o. uprawnioną do świadczenia usług telekomunikacyjnych, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod nr 1265, zwaną dalej Dostawcą Usług. Dostawca Usług zobowiązany jest zapewnić, aby wszelkie dostarczane w ramach zawartych umów urządzenia służące do świadczenia usług (przykładowo routery) pozbawione były wad.

3. Regulamin dotyczy usług świadczonych przez Dostawcę Usług w zakresie:

(A) usług transmisji danych i dostępu do sieci Internet; (B) usług głosowych (telefonia internetowa); (C) dostarczania drogą kablową programów telewizyjnych i radiowych - w ramach istniejących możliwości technicznych; (D) poczty e-mail będącej usługą świadczoną w drodze elektronicznej.

Abonent

4. Z usług Dostawcy Usług korzystać może każda osoba fizyczna lub prawna, a także każda jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, której odrębne przepisy przyznają zdolność prawną zwana dalej Abonentem, po zawarciu Umowy abonenckiej. Umowa abonencka zawarta przez Dostawcę Usług z jednej strony oraz Abonenta z drugiej strony zwana jest dalej Umową.

5. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, o ile umowa nie stanowi inaczej. Regulamin Usług, zwany dalej Regulaminem, jest integralną częścią Umowy.

Zawarcie umowy poza lokalem

6. Na życzenie Abonenta umowa zawierana jest poza lokalem Dostawcy Usług. W takim przypadku Abonent będący Konsumentem może w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy, a w przypadku wydania Abonentowi towaru w terminie 14 dni od wydania towaru, odstąpić od umowy bez podania przyczyny składając Dostawcy Usług stosowne oświadczenie na piśmie. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku odstąpienia Umowę uważa się za niezawartą. Oświadczenie może zostać złożone na formularzu udostępnionym przez Dostawcę Usług na stronie www. Dostawca Usług zwraca w takim przypadku świadczenie Abonenta w terminie do czternastu dni od dnia otrzymania oświadczenia, jeśli zaś Abonent dokonał przedpłaty, razem z należnością wypłaca odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty. Koszt zwrotu wszelkich udostępnionych Abonentowi w ramach umowy urządzeń ponosi Abonent. Koszt zwrotu równy jest kosztowi przesyłki urządzenia do najbliższego biura obsługi Klienta. Koszt zwrotu nie powinien przekroczyć 100 złotych przy przesyłce urządzenia za pośrednictwem Poczty Polskiej. Prawo odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do umów:

(A) o świadczenie usług, jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;

(B) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.

6a. Abonent będący konsumentem może zażądać rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

6b. W przypadku gdy Dostawca Usług na żądanie Abonenta będącego konsumentem rozpoczął świadczenie Usług przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, Abonent ponosi koszty Usług wykonanych przez Dostawcę Usług do chwili odstąpienia przez Abonenta od Umowy.

6c. Dalsze informacje w zakresie prawa odstąpienia zamieszczone są w informacji przekazywanej na piśmie przy zawieraniu umowy poza lokalem Dostawcy Usług.

7. Każda ze stron Umowy jest zobowiązana do przestrzegania przepisów krajowych i umów międzynarodowych, których Polska jest stroną, niezależnie od niniejszego Regulaminu.

Data wejścia w życie

8. Niniejszy Regulamin w przedmiotowym brzmieniu wchodzi w życie z dniem: **01-09-2022r.**

II. Zobowiązania Dostawcy Usług

9. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usług wymienionych w Umowie w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z cenami wymienionymi w Cenniku, chyba, że Umowa abonencka stanowi inaczej.

Informacja o jakości usług

10. W ramach realizacji zamówionych usług Dostawca Usług zapewnia sprawność działania serwerów, na których umieszczone są strony WWW i poczta e-mail co najmniej przez 99,5% czasu w ciągu roku. Postanowienie to ma charakter informacji o jakości świadczonych usług i nie wyłącza roszczeń Abonenta z tytułu niesprawnego działania serwerów określonych w Kodeksie cywilnym, Prawie telekomunikacyjnym oraz w postanowieniach niniejszego regulaminu.

Dane dotyczące funkcjonalności świadczonych usług

10a. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa, o ile Umowa zawarta z Abonentem przewiduje świadczenie usług połączeń głosowych. W przypadku, gdy połączenie kierowane na numer alarmowy typu 9XX (gdzie XX oznacza cyfry określone w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca Usług może skierować wykonywane połączenie na numer alarmowy 112. Innych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych Dostawca Usług nie stosuje.

10b. Dostawca Usług dostarcza tylko stacjonarne usługi telefoniczne, tym samym nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie. Dostawca Usług dysponuje wiedzą o lokalizacji swojej sieci telefonicznej.

10c. Dostawca Usług nie ogranicza dostępu do usług i aplikacji, których wykorzystanie nie narusza postanowień niniejszego regulaminu.

10d. Dostawca Usług stosuje procedury służące pomiarom i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowanie tych procedur nie wpływa na jakość wykonywanych usług.

10e. Dostawca Usług nie świadczy usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej z zastosowaniem limitu pakietu transmisji danych.

10f. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Dostawca Usług podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki służące zapobieganiu i przeciwdziałaniu wskazanym naruszeniom, a w szczególności kontaktuje się z Abonentem, którego urządzenie końcowe jest źródłem naruszeń, zawiadamia właściwe służby.

10g. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Dostawca Usług zamieszcza na swojej stronie internetowej.

10h. Informacje o funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony, jak również o mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem określone są w instrukcji obsługi lub warunkach korzystania z urządzenia telekomunikacyjnego udostępnionego lub sprzedanego Abonentowi przez Dostawcę Usług.

Obowiązek zachowania tajemnicy, zabezpieczenia, spis abonentów

11. Dostawca Usług zobowiązuje się do zachowania tajemnicy treści przekazywanych za pośrednictwem poczty e-mail i do dołożenia wszelkich starań zabezpieczających serwer przed dostępem osób nieupoważnionych. Dostęp do zasobów Abonenta (jego obszaru dyskowego, poczty i wszystkich zapisanych plików danych) możliwy jest tylko dla osób znających hasło. Zabezpieczenie konta hasłem nie gwarantuje 100% tajności. Dostawca Usług nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do korespondencji przez osoby nieupoważnione powstałe wyłącznie z winy poszkodowanego lub winy osoby trzeciej, za którą Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności. Wobec Abonenta będącego przedsiębiorcą Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności w razie złamania hasła lub jego ujawnienia przez samego Abonenta. Z tego powodu zaleca się Abonentowi regularną zmianę hasła.

11a. Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych określa podmiot przy pomocy, którego Dostawca Usług świadczy usługi głosowe. Informacja o podmiocie świadczącym powyższe usługi udzielana jest w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem ul. Nowy Rynek 8, 62-095 Murowana Goślina albo w drodze e-mailowej po wysłaniu zapytania na adres e-mail: bok@komster.pl.

III. Zobowiązania Abonenta

Opłaty

12. Abonent jest zobowiązany do terminowego dokonywania opłat abonamentowych, aktywacyjnych i instalacyjnych zgodnie z warunkami Umowy, Cennika, Regulaminu Promocji oraz niniejszego Regulaminu.

Zmiana danych

13. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Dostawcy Usług o wszelkich zmianach danych Abonenta dotyczących fakturowania, a w szczególności: nazwy firmy, adresu firmy, adresu do korespondencji, NIP, numerów telefonów, adresu e-mail itp. Dostawca Usług dołoży wszelkich starań, aby faktury abonamentowe zawierały prawidłowe dane Abonenta chyba, że Dostawca Usług zostanie powiadomiony o zmianach w terminie uniemożliwiającym wprowadzenie zmian do faktury za dany okres rozliczeniowy. W takim wypadku Abonent wystawi notę korygującą.

Urządzenia Dostawcy Usług

14. W przypadku udostępnienia Abonentowi urządzeń stanowiących własność Dostawcy Usług, Abonent zobowiązuje się do używania tych urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji. Abonent nie ma prawa do samodzielnego dokonywania napraw i modernizacji tych urządzeń. Abonent jest odpowiedzialny za zniszczenia, uszkodzenia lub utratę urządzeń, o których mowa powyżej na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

15. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia urządzeń wymienionych w punkcie 14 Dostawcy Usług na jego życzenie, w celu umożliwienia m.in. konserwacji, wprowadzania zmian lub usunięcia uszkodzeń. Dostawca Usług z wyprzedzeniem informuje Abonenta o dacie, w której urządzenie powinno zostać udostępnione. Na wniosek Abonenta data ta może ulec zmianie.

15a. W terminie 30 dni po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od umowy, Abonent jest zobowiązany do zwrotu, na swój koszt, telekomunikacyjnych urządzeń końcowych udostępnionych Abonentowi, w stanie nie gorszym niż wskazywałaby na to ich normalna eksploatacja. W przypadku braku zwrotu przez Abonenta telekomunikacyjnych urządzeń końcowych lub zwrotu tych urządzeń w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Dostawcy Usług opłaty odtworzeniowej zgodnej z Cennikiem.

15b. W przypadku telekomunikacyjnych urządzeń radiowych po rozwiązaniu umowy przedstawiciel Dostawcy Usług dokonuje osobistego odbioru od Abonenta urządzeń końcowych udostępnionych Abonentowi. Termin odbioru jest uzgadniany z Abonentem i koszt takiego odbioru ponosi Dostawca Usług. W przypadku niesprzyjających warunków pogodowych, termin zwrotu urządzeń radiowych może ulec wydłużeniu – na mocy porozumienia stron. W razie uniemożliwienia przez Abonenta odbioru wyżej wskazanych urządzeń Dostawca Usług może obciążyć Abonenta opłatą odtworzeniową zgodną z Cennikiem.

Hasła PIN

16. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania w poufności hasła PIN i innych haseł dostępu oraz dołożenia najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym.

17. Usługi dostarczane przez Dostawcę Usług są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Dostawcy Usług bez jego pisemnej zgody.

18. W czasie wyładowań atmosferycznych, odbiorniki Abonenta i udostępnione Abonentowi urządzenia Dostawcy Usług powinny być odłączone od zasilania elektrycznego i sieci.

IV. Zasada odpowiedzialności za przekazywane treści

19. Wszystkie usługi Dostawcy Usług mogą być wykorzystywane przez Abonenta tylko do celów zgodnych z prawem. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów), w szczególności: materiałów pornograficznych, materiałów naruszających dobra osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich, np. naruszających prawa autorskie lub tajemnice handlowe. Postanowienie to dotyczy również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.

20. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Dostawcy Usług odpowiada wyłącznie Abonent.

21. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Na Dostawcy Usług nie spoczywa obowiązek obserwowania materiałów przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta, lub poszukiwania faktów, lub okoliczności, które wskazywałyby na bezprawny charakter działalności Abonenta. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności z tytułu naruszeń, których dopuści się Abonent, w szczególności z tytułu naruszenia przez Abonenta prawa autorskiego, z tytułu popełnienia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczania przez Abonenta niedozwolonej reklamy lub niezgodnych z prawem treści, w tym treści o charakterze pornograficznym.

22. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania uzyskanych przy wykorzystaniu sieci Dostawcy Usług wyłącznie na swoje własne ryzyko. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treści dostępne w sieci oraz treść programów telewizyjnych i radiowych udostępnianych w ramach świadczonych usług.

23. Usługi Dostawcy Usług nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego, w szczególności w sposób uciążliwy dla innych użytkowników sieci Dostawcy Usług i dla Dostawcy Usług. Zabronione jest celowe działanie na szkodę Abonentów i sieci Dostawcy Usług. W szczególności zabronione jest celowe przeciążanie sieci, transmisja z wirusami komputerowymi, transmisja pakietów IP z fałszywym adresem nadawcy, mass mailing.

24. W przypadku naruszenia przez Abonenta zasad korzystania z sieci Dostawcy Usług określonych w punktach od 19 do 23 niniejszego Regulaminu, za które Abonent zgodnie z prawem odpowiada, Dostawca Usług ma prawo wezwać Abonenta do przestrzegania powyższych zasad. Dostawca Usług zastrzega także sobie prawo po uprzednim wezwaniu Abonenta do złożenia wyjaśnień do:

(A) podjęcia czynności uniemożliwiających lub utrudniających takie działania oraz

(B) natychmiastowego zawieszenia świadczonych usług. Za okres zawieszenia usług Abonent nie jest zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej.

25. Dostawca Usług po uprzednim wezwaniu do złożenia wyjaśnień, o którym mowa w pkt 24, w razie niedostarczenia przez Abonenta wyczerpujących i jasnych wyjaśnień wskazujących na brak naruszenia przez Abonenta postanowień pkt 19-23 Regulaminu uprawniony jest także do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, o czym informuje w wezwaniu. Dostawca Usług w drodze pisemnej lub wiadomości e-mail zawiadamia Abonenta o zamiarze rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.

V. Odpowiedzialność Stron

Odpowiedzialność Dostawcy Usług

26. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych (w tym nieosiągnięcie określonego w umowie minimalnego poziomu jakości świadczonej usługi telekomunikacyjnej) na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym oraz Kodeksie Cywilnym. Dostawca Usług nie odpowiada za szkody wywołane wyłącznie z winy Poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi odpowiedzialności oraz za skutki siły wyższej (tj. katastrof naturalnych, strajków, ataków terrorystycznych itp.). Odszkodowanie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, do którego zobowiązany jest Dostawca Usług obejmuje tylko stratę. W przypadku gdy Abonent jest konsumentem odszkodowanie wypłacane przez Dostawcę Usług oprócz straty obejmuje również utracone korzyści. Odszkodowanie jest wypłacane przez Dostawcę Usług w terminie dwóch tygodni od daty uznania zasadności reklamacji wniesionej przez Abonenta.

26a. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych Dostawca Usług odpowiada wedle następujących zasad z uwzględnieniem reguł wskazanych w pkt. 26:

(A) w razie niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych określonego umową, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty stałej, za każdy dzień opóźnienia do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez Dostawcę Usług lub do dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

(B) w razie, gdy Dostawca Usług nie osiągnął określonego w umowie poziomu jakości świadczonej usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 miesięcznej opłaty stałej dla usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie umowy, za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonej usługi.

(C) w razie przerwy w świadczeniu przez Dostawcę Usług wszystkich usług telekomunikacyjnych, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej wedle trzech ostatnich faktur, w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy faktury, średnią opłatę ustala się na podstawie wszystkich wystawionych faktur.

Wysokość kary umownej określonej w literze (A) i (B) nie może wykroczać ponad 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej wedle trzech ostatnich faktur, w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy faktury na podstawie średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych faktur. Wysokość kary umownej określonej w literze (C) nie może wykroczać ponad średnią opłatę za jeden miesiąc. Zastrzeżone kary umowne nie wyłączają prawa Abonenta będącego konsumentem do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego w przypadku, gdy powstała szkoda przekracza swą wysokością zastrzeżoną karę umowną.

27. Wobec Abonenta nie będącego konsumentem Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w punktach 26 i 26a, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw w świadczonych Usługach lub spadku ich jakości w danym okresie rozliczeniowym był krótszy niż 36 godzin.

Odpowiedzialność Abonenta

28. Abonent ponosi wobec Dostawcy Usług odpowiedzialność za zawinione naruszenie postanowień Regulaminu i Umowy. W przypadku zwłoki z uiszczeniem opłat abonamentowych, aktywacyjnych i instalacyjnych Abonent zobowiązany jest do zapłaty razem z zaległą należnością odsetek ustawowych ustalonych za okres zwłoki.

29. W razie uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu powierzonego Abonentowi przez Dostawcę Usług, za które to uszkodzenie lub zniszczenie Abonent ponosi odpowiedzialność, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odszkodowania w przypadku:

(A) uszkodzenia w wysokości równej: kosztom naprawy;

(B) zniszczenia w wysokości równej: wartości rynkowej zniszczonego sprzętu określonej wedle cen z daty ustalenia odszkodowania. Odszkodowanie powinno zostać zapłacone przez Abonenta w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania wezwania do zapłaty.

30. Abonent odpowiada wobec osób trzecich za szkody im wyrządzone przez Abonenta w ramach korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę Usług. W razie zaspokojenia roszczeń osób trzecich przez Dostawcę Usług, Abonent ponosi odpowiedzialność wobec Dostawcy Usług na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym, Prawie telekomunikacyjnym, ustawie o prawach autorskich i prawach pokrewnych oraz innych stosownych ustawach.

30a. W przypadku jednostronnego rozwiązania przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta zawartej na czas określony umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym umowy o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, Dostawca Usług może domagać się od Abonenta zwrotu wartości udzielonej ulgi. Wysokość roszczenia Dostawcy Usług nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie to nie przysługuje w przypadku:

(A) rozwiązania przez Abonenta będącego konsumentem umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe;

(B) wypowiedzenia przez Abonenta umowy z uwagi na brak akceptacji zmiany cennika skutkującej podwyższeniem cen, chyba że konieczność wprowadzenia wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa;

(C) wypowiedzenia przez Abonenta umowy z uwagi na brak akceptacji zmiany warunków umowy (w tym zmiany regulaminu), chyba że konieczność wprowadzenia zmiany wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych albo z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o której mowa w art. 63 ust. 2a. prawa telekomunikacyjnego.

VI. Realizacja umowy

31. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez firmy trzecie. Dostawca Usług nie jest stroną w jakichkolwiek działaniach związanych z rezerwacją i rejestracją takich domen. Usługi te nie są objęte niniejszym Regulaminem.

32. W czasie trwania Umowy na czas nieokreślony, na życzenie Abonenta, Dostawca Usług może zawiesić dostarczanie usługi dostępu do sieci Internet na okres całego miesiąca rozliczeniowego lub jego wielokrotności – nie dłużej jednak niż na 6 miesięcy. W tym celu Abonent jest zobowiązany podpisać wniosek o zawieszenie usługi dostępu do sieci Internet i dostarczyć go w formie pisemnej do Dostawcy Usług listem poleconym na adres ul. Nowy Rynek 8, 62-095 Murowana Goślina lub złożyć osobiście w siedzibie Dostawcy Usług mieszczącej się pod wyżej wymienionym adresem lub w Biurze obsługi klienta wskazanym na stronie Internetowej www.komster.net lub przesłać w postaci elektronicznej z adresu e-mail wskazanego do kontaktu w umowie/wniosku na adres e-mail biura obsługi klienta, który dostępny jest na stronie www Dostawcy Usług. W wyniku zawieszenia Abonent nie ma dostępu do usług Dostawcy Usług, ale jego dane na serwerze pozostają zachowane w stanie niezmienionym. Za okres zawieszenia usługi nie jest pobierany abonament. Po upływie okresu zawieszenia wynikającego z podpisanego dokumentu, usługa dostępu do sieci Internet wznawiana jest automatycznie od nowego okresu rozliczeniowego oraz wystawiana jest faktura z opłatą abonamentową zgodną z zawartą umową w wysokości proporcjonalnej do okresu świadczenia usługi. W przypadku wyrażenia przez Abonenta woli o wcześniejszym, niż wynika z podpisanego dokumentu o zawieszeniu, odwieszeniu usługi dostępu do sieci Internet, usługa może zostać odwieszona we wskazanym przez Abonenta terminie. Opłata abonamentowa za miesiąc, w którym nastąpiło odwieszenie usługi zostanie naliczona w wysokości kwoty abonamentu przypadającej za dany okres rozliczeniowy zgodnie z zawartą umową, proporcjonalnie do okresu świadczenia usługi.

VII. Warunki płatności

33. Abonent będący Konsumentem nie jest zobowiązany do zapłaty opłaty abonamentowej za okres przerw w usługach świadczonych przez Dostawcę Usług. Dostawca Usług dokonuje zwrotu części uiszczonej przez Abonenta opłaty abonamentowej w wysokości odpowiadającej czasowi przerwy (np. za łączną przerwę w wysokości 24 godzin okresie rozliczeniowym miesięcznym, Dostawca Usług zwraca 1/30 opłaty abonamentowej). Zwrot jest dokonywany w terminie czternastu dni od daty uznania zasadności reklamacji Abonenta.

34. Pkt 33 stosuje się odpowiednio względem Abonentów nie będących Konsumentami z tym zastrzeżeniem, iż zwrot przysługuje w przypadku gdy okres przerw w danym okresie rozliczeniowym przekroczył 36 godzin. Zwrot opłaty abonamentowej przysługuje w wysokości odpowiadającej czasowi przerwy przekraczającej 36 godzin.

Elementy składające się na opłatę abonamentową

35. Opłata abonamentowa (abonament) obejmuje dostęp do: Sieci Internet lub Telewizji Cyfrowej IPTV lub telefonii VoIP; usług określonych w aktualnym Cenniku, przypisanych do danej opłaty abonamentowej; pomocy technicznej, z wyjątkiem dodatkowych płatnych usług serwisowych określonych w Cenniku.

Termin płatności

36. Należność obejmująca opłatę aktywacyjną oraz opłatę abonamentową za usługi jest płatna z góry w terminie 14 dni od daty rozpoczęcia danego okresu rozliczeniowego, chyba że co innego wynika z umowy. Okres rozliczeniowy jest określony w Umowie i wynosi jeden miesiąc lub jego wielokrotność. Jeżeli w tym terminie Abonent nie otrzyma dokumentu stanowiącego podstawę do zapłaty, powinien powiadomić o tym niezwłocznie Dostawcę Usług. W przypadku otrzymania dokumentu stanowiącego podstawę do zapłaty po wyznaczonym terminie płatności, Abonent nie jest zobowiązany do zapłaty odsetek za zwłokę za okres pomiędzy terminem płatności, a datą otrzymania dokumentu oraz nie ponosi odpowiedzialności za to opóźnienie.

Zmiany umowy

37. Zmiany umowy, polegające na rozszerzeniu lub zmniejszeniu posiadanej usługi albo na zamówieniu kolejnej usługi lub na rezygnacji z niej wchodzi w życie od początku okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym zmieniono umowę.

38. Określone w Cenniku opłaty wynikające z dokonanych przez Abonenta zmian umowy, polegających na rozszerzeniu lub zmniejszeniu posiadanej usługi albo na zamówieniu kolejnej usługi lub na rezygnacji z niej będą naliczane od początku okresu rozliczeniowego, w którym zmiana weszła w życie.

39. Abonent pokrywa wszelkie opłaty, związane z usługami telekomunikacyjnymi, a wynikające z odrębnych umów zawartych przez Abonenta z podmiotami trzecimi (innymi niż Dostawca Usług i niezależnymi od niego), w szczególności: koszty połączenia telefonicznego, koszty dzierżawy kabla od innych operatorów, koszty rejestracji i utrzymania przez innych operatorów domen adresowych.

Faktury VAT

40. Faktury VAT za świadczone usługi telekomunikacyjne nie zawierają podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Abonentów – również dla osób fizycznych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Za uprzednią akceptacją Abonenta, faktury VAT będą wystawiane i rozsyłane w postaci elektronicznej.

Sposób zapłaty

41. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane w dokumencie stanowiącym podstawę zapłaty oraz umieszczenie na blankiecie wpłaty identyfikatora płatności podanego w dokumencie, stanowiącym podstawę płatności. Dla innych nieprzewidzianych opłat zaleca się powołanie się na numer płatnika ID

podany na dokumencie stanowiącym podstawę zapłaty. Nieprawidłowo wypełniony blankiet może skutkować konsekwencjami podanymi w punkcie 42, dotyczącym przekroczenia terminu płatności chyba, że nieprawidłowe wypełnienie nastąpiło bez winy Abonenta.

Zaległości

42. Za termin dokonania opłaty uważa się datę wpłynięcia należności na konto bankowe Dostawcy Usług. W przypadku przekroczenia terminu płatności, Dostawca Usług wezwie Abonenta w formie pisemnej i/lub w postaci elektronicznej, jeśli Abonent wskazał adres e-mail do kontaktu, do zapłaty w terminie 7 dni, a po jego bezskutecznym upływie Dostawca Usług ma prawo do zawieszenia świadczenia usług. Dostawca Usług wznowi świadczenie usług oraz naliczy opłatę za wznowienie świadczenia usług w wysokości zgodnej z cennikiem usług podstawowych stanowiącym załącznik do niniejszego regulaminu, jeżeli Abonent uiszcza wszelkie zaległe opłaty. Za czas zawieszenia świadczenia usług Abonent nie jest zobowiązany do zapłaty opłaty abonamentowej. W przypadku, gdy zaległe opłaty nie zostaną uiszczone przez Abonenta w terminie 14 dni od wyznaczonego w wezwaniu terminu płatności, po uprzednim ponownym wezwaniu do zapłaty wysłanym w drodze pisemnej lub postaci elektronicznej, Dostawca Usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Od zaległych płatności naliczane będą odsetki ustawowe.

VIII. Poczta e-mail

Usunięcie konta

43. Abonent może w każdej chwili zrezygnować z konta pocztowego e-mail. W tym celu wystarczy wysłać e-mail na adres: bok@komster.pl.

IX. Reklamacje

Miejsce i termin składania reklamacji

44. Reklamacje, w szczególności dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług, w tym usługi konta pocztowego, niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczonych usług należy zgłaszać na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług albo w punkcie obsługi abonenta Dostawcy Usług lub przysłać listem na adres ul. Nowy Rynek 8, 62-095 Murowana Goślina albo w drodze wiadomości e-mail na adres: bok@komster.pl w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamacja może zostać także złożona ustnie w punkcie obsługi abonenta Dostawcy Usług.

Termin rozpatrzenia reklamacji

45. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od ich złożenia. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w tym terminie, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

Wymogi formalne reklamacji

46. Reklamacja powinna zawierać:

- (A) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- (B) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- (C) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- (D) przydzielony Abonentowi reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny (ID) nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia sieci (instalacji)
- (E) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług – w przypadku, gdy reklamacja związana jest z niedotrzymaniem z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
- (F) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- (G) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- (H) datę dokumentu oraz podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

47. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 46, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia wniesionej reklamacji 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. W zakresie nieuregulowanym stosuje się rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 roku w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. 2014, poz.284).

X. Pomoc techniczna

Kontakt

48. Pomoc techniczna jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-20.00 pod numerem **61 642-52-50 w.2** lub pocztą elektroniczną pomoc@komster.pl.

W dni powszednie w godzinach 17.00 - 20.00 oraz w dni wolne w godzinach 12.00-20.00 problemy techniczne można zgłaszać pod numerem **61 642-52-50 w.2**. Dostawca Usług dołoży wszelkich starań, aby termin uzyskania odpowiedzi na zgłoszenia nie przekraczał 24 godzin.

Odpłatność usług serwisowych

49. Odpłatna pomoc techniczna jest dostarczana przez Dostawcę Usług zgodnie z Cennikiem, chyba że co innego wynika z zasad serwisowania sprzętu użyczonego lub dzierżawionego od Dostawcy Usług w ramach usługi objętej Umową. Obsługa serwisowa świadczona jest bezpłatnie w zakresie określonym w Umowie oraz aktualnym Cenniku.

50. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, po uprzednim powiadomieniu Abonenta pocztą elektroniczną o planowanym wyłączeniu, z wyprzedzeniem co najmniej jednodniowym. Nie dotyczy to wyłączeń niezbędnych w celu usunięcia awarii lub z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług. Abonent nie jest zobowiązany do uiszczenia abonamentu za czas przerwy w korzystaniu z usług wynikający z awarii i prac konserwatorskich.

Usługi posprzedażne i gwarancje

50a. Abonent może korzystać z obsługi realizowanej przez Biura Obsługi Klienta prowadzone przez Dostawcę Usług oraz uzyskiwać informacje udzielane przez te Biura, w szczególności w zakresie:

- (A) oferowanych Usług i zasad korzystania z Usług,
- (B) obsługi Urządzeń telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
- (C) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych,
- (D) informacji na temat wystawionych faktur oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.

50b. Dostawca Usług może rejestrować treść rozmów z Biurem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych pracownikom tego Biura przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta. Informacja o rejestracji rozmowy zostanie przekazana w trakcie rozmowy. Warunki i koszt połączenia określone są w Cenniku Dostawcy Usług lub w Cenniku innego podmiotu telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Abonent wykonując połączenie.

50c. Dostawca Usług informuje, iż w przypadku zakupu urządzenia telekomunikacyjnego od Dostawcy Usług, ma On obowiązek dostarczyć zakupione urządzenie telekomunikacyjne bez wad. Dostawca Usług w takim przypadku jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedane urządzenie telekomunikacyjne ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Dostawca Usług odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania urządzenia telekomunikacyjnego.

50d. Jeśli na zakupione urządzenie telekomunikacyjne jest udzielana gwarancja przez producenta, treść gwarancji oraz warunki jej realizacji określa karta gwarancyjna. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu zakupu urządzenia telekomunikacyjnego. Roszczenia z tytułu gwarancji należy zgłaszać do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu producenta wraz z okazaniem dowodu zakupu i dokumentu gwarancyjnego. Informacje o podmiotach świadczących usługi serwisowe w ramach gwarancji dostępne są w Biurach Obsługi Klienta prowadzonych przez Dostawcę Usług. Informacje o kosztach napraw oraz innych świadczeń wykonywanych na podstawie gwarancji udzielają wyżej wskazane podmioty świadczące usługi serwisowe.

50e. Wykaz Biur Obsługi Klienta prowadzonych przez Dostawcę Usług jest zawarty na stronie internetowej www.komster.net

XI. Tryb rozwiązania Umowy**Wypowiedzenie z zachowaniem okresu wypowiedzenia**

51. Każda ze stron ma prawo do wypowiedzenia Umowy z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie. Wypowiedzenie Abonenta może zostać dokonane w formie pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu przesłanego do Dostawcy Usług listem na adres ul. Nowy Rynek 8, 62-095 Murowana Goślina lub złożonego osobiście w siedzibie Dostawcy Usług mieszczącej się pod wyżej wymienionym adresem lub w Biurach Obsługi Klienta wskazanych na stronie internetowej www.komster.net.

Wypowiedzenie natychmiastowe z winy Abonenta

52. W przypadku zawinionego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub zasad zawartych w niniejszym Regulaminie oraz innych przepisów prawa, z zastrzeżeniem punktów 24 i 25 oraz 42 Regulaminu, Dostawca Usług po uprzednim zawiadomieniu ma prawo do zawieszenia usług świadczonych na rzecz Abonenta i wezwania Abonenta do przestrzegania niniejszych zasad. W wypadku bezskutecznego upływu terminu wskazanego w wezwaniu Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

Wypowiedzenie natychmiastowe z powodu Dostawcy Usług

53. W przypadku naruszenia przez Dostawcę Usług Umowy lub zasad zawartych w niniejszym Regulaminie oraz innych przepisów prawa, za które zgodnie z prawem Dostawca Usług odpowiada, Abonent po uprzednim wezwaniu Dostawcy Usług do usunięcia naruszeń może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

Skutki rozwiązania umowy

54. W dniu rozwiązania Umowy Abonent zostaje odłączony od sieci. Dane elektroniczne Abonenta znajdujące się na serwerze sieci Dostawcy Usług zostają skasowane po upływie 30 dni od rozwiązania Umowy.

XII. Postanowienia końcowe**Zmiany Regulaminu i Cennika**

55. Zmiany Regulaminu lub Cennika dokonane w czasie trwania Umowy będą wiązały Abonenta, jeżeli ich treść zostanie umieszczona na stronach www.komster.net oraz Abonent zostanie o nich zawiadomiony na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca

przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a Abonent nie później niż w terminie jednego miesiąca przed datą wejścia w życie zmian Regulaminu lub Cennika nie wypowiedzie Umowy. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia umowy z powodu zmian Regulaminu lub Cennika, Dostawca Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze oraz zwrot ulgi. Zwolnienie Abonenta spod odpowiedzialności odszkodowawczej oraz zwrotu ulgi nie występuje gdy:

(A) zmiana Regulaminu wynika ze zmiany prawa lub ma na celu usunięcie niedozwolonych postanowień umownych albo z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o której mowa w art. 63 ust. 2a. prawa telekomunikacyjnego.

(B) zmiana Cennika wynika ze zmiany przepisów prawa

56. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia, o którym mowa w pkt. 55 umowa ulega rozwiązaniu zachowując miesięczny termin wypowiedzenia, jednak nie później niż w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie zmiany Regulaminu lub Cennika.

57. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług informuje o zmianach regulaminu lub cennika w drodze wiadomości e-mail przesłanej na adres e-mail wskazany przez Abonenta zamiast w drodze pisemnej. Termin na dokonanie wypowiedzenia, o którym mowa w pkt 55 w takim przypadku biegnie od daty otrzymania zawiadomienia na adres e-mail.

Komunikaty i zawiadomienia

58. O ile z Regulaminu lub obowiązujących przepisów nie wynika co innego, komunikaty i zawiadomienia Abonentów będą dokonywane za pomocą poczty elektronicznej, na adres konta poczty elektronicznej prowadzonego na domenie Dostawcy Usług, chyba, że Abonent zgłosi inny adres.

Cennik - dostępność

59. Cennik - informacja o kosztach oraz zakresie usług serwisowych dostępne są w lokalach Dostawcy Usług pod adresem: ul. Nowy Rynek 8, 62-095 Murowana Goślina, os. Dębina 8, 61-450 Poznań oraz na stronie www.komster.net

Spory

60. W przypadku sporu pomiędzy Abonentem będącym konsumentem, a Dostawcą Usług, spór może zostać poddany za zgodą obu stron pod postępowanie mediacyjne prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Zasady i procedury postępowania mediacyjnego oraz postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim określone są w odrębnych przepisach prawa lub w dokumentach powołujących polubowny sąd konsumencki albo zespół mediatorów lub w wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. w regulaminach).

Sprawy nieuregulowane

61. W sprawach nieuregulowanych Umową, Cennikiem, Cennikiem Promocji i Regulaminem stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, Ustawy o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych, Ustawy o prawach konsumenta, umów międzynarodowych, których Polska jest stroną oraz inne stosowne przepisy.

62. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu lub Umowy, strony uznają za wiążące postanowienia Umowy.

Załącznik 1. Cennik usług podstawowych

Załącznik 2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa