

**Regulamin świadczenia usług  
telekomunikacyjnych na rzecz osób fizycznych  
nieprowadzących działalności gospodarczej przez  
„PC – Serwis Wojciech Płosaj” w Warszawie**

**1. Przedmiot regulacji.**

- 1.1. Niniejszy regulamin stanowi regulamin publicznie świadczonej usługi telekomunikacyjnej polegającej na przyłączeniu do sieci w celu zapewnieniu dostępu do szerokopasmowego Internetu.
- 1.2. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne oraz przepisy kodeksu cywilnego.

**2. Definicje.**

- 2.1. Dostawca Usługi – Wojciech Płosa prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „PC-Serwis Wojciech Płosaj” w Warszawie przy ul. Surowieckiego 4, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 196
  - 2.2. Abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą Usługi,
  - 2.3. Urządzenie radiowe - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające komunikowanie się przy pomocy emisji lub odbioru fal radiowych;
  - 2.4. Zakończenie Sieci - fizyczny punkt, w którym abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej; w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie, zakończenie sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy abonenta,
  - 2.5. Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego.
  - 2.6. Cennik – ogłoszony publicznie przez Dostawcę Usługi cennik opłat abonamentowych wraz wyszczególnieniem parametrów usług telekomunikacyjnych oraz udzielonych opustów.
- 3. Świadczenie Usługi.**
- 3.1. Dostawca Usługi świadczy publicznie następujące usługi telekomunikacyjne:
    - 3.1.1. przyłączenie do sieci,
    - 3.1.2. dostęp do szerokopasmowego Internetu,
  - 3.2. Świadczenie usługi polegającej na dostępie do szerokopasmowego Internetu możliwe jest

jedynie po wykonaniu usługi przyłączenia do sieci.

- 3.3. Świadczenie usług, o których mowa w pkt. 3.1. powyżej odbywa się wyłącznie na podstawie pisemnej umowy zawartej między Abonentem i Dostawcą Usługi.
  - 3.4. Świadczenie usług, o których mowa w pkt. 3.1. powyżej następuje w od pierwszego dnia następnego Okresu Rozliczeniowego, chyba, że w umowie strony postanowiły inaczej.
  - 3.5. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usług, o których mowa w pkt. 3.1. powyżej w innym dniu niż pierwszy dzień Okresu Rozliczeniowego, Abonament ulega proporcjonalnemu zmniejszeniu za pierwszy Okres Rozliczeniowy.
  - 3.6. Dostawca usług oferuje usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada infrastrukturę umożliwiającą świadczenie Usług.
  - 3.7. Zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usługi.
  - 3.8. Abonent nie ma prawa udostępniać usług osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać usług poza lokalem, w których zainstalowano usługi, bez zgody Dostawcy Usługi usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
  - 3.9. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Dostawcę Usługi konfiguracji i parametrów urządzeń końcowych bądź dokona innych czynności w następstwie, czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z usług, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z usług, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.
- 4. Abonament.**
- 4.1. Abonament obejmuje stałą, miesięczną opłatę w wysokości określonej w Cenniku i wskazanej wyraźnie w umowie powiększoną o podatek od towarów i usług według obowiązujących przepisów.
  - 4.2. W przypadku barku wskazania w umowie wysokości Abonamentu, przyjmuje się, że Abonent wybrał Abonament w najniższe wysokości wraz z powiązaną z tym Abonamentem jakością usługi.
  - 4.3. Zmiana Abonamentu, jeśli nie wynika ze zmiany cennika lub innych okoliczności

- niedotyczących Abonenta, może odbyć się wyłącznie wraz ze zmianą umowy.
- 4.4. Abonent obowiązany jest do zapłaty Abonamentu każdorazowo w terminie 10 dni z góry poczynawszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego.
  - 4.5. Opóźnienie Abonenta z zapłatą Abonamentu za dwa pełne okresy rozliczeniowe uprawnia Dostawcę Usług do przerwania świadczenia usługi na rzecz Abonenta do czasu zapłaty zaległego Abonamentu wraz z odsetkami.
  - 4.6. Opóźnienie Abonenta z zapłatą Abonamentu za trzy pełne okresy rozliczeniowe uprawnia Dostawcę Usług do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. Dostawca Usług zachowuje prawo do dochodzenia nieuiszczonego przez Abonenta Abonamentu przed rozwiązaniem umowy.
  - 4.7. W przypadku przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych, o których mowa w pkt. 3.1. powyżej z przyczyn nieleżących po stronie Abonenta, Abonament ulega obniżeniu o 1/30 za każdy dzień przerwy.
  - 4.8. Abonent uiszcza dodatkową, jednorazową opłatę za przyłączenie do sieci. Opłata ta nie podlega zwrotowi, chyba, że z przyczyn zawinionych przez Dostawcę Usługi, nie jest możliwe rozpoczęcie świadczenia usług na rzecz Abonenta.
  - 4.9. Abonent obowiązany jest zwrócić Dostawcy Usługi koszty wynikłe z przerwania świadczenia usługi lub rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, o których mowa w pkt. 4.5 i 4.6 powyżej, w tym koszty wezwań do zapłaty, koszty ponowienia świadczenia usługi oraz koszty rozwiązania umowy.
  - 4.10. Abonent wyraża zgodę na doręczanie mu faktur obejmujących abonament i inne opłaty na rzecz Dostawcy Usługi drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej wskazany Dostawcy Usługi.
- 5. Umowa.**
- 5.1. Dostawca Usługi wyłącza możliwość zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
  - 5.2. Abonent może zawrzeć z Dostawcą Usługi umowę na czas oznaczony lub na czas nieoznaczony.
  - 5.3. Umowa na czas oznaczony może zostać rozwiązana przez Dostawcę Usługi w warunkach opisanych w pkt. 4.5 i 4.6 powyżej.
  - 5.4. Umowa może zostać rozwiązana przez Dostawcę Usługi w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
    - 5.4.1. Abonent korzysta z sieci Internet w sposób niezgodny z niniejszym regulaminem, umową lub przepisami prawa.
    - 5.4.2. Abonent dopuścił się popełnienia przestępstwa z wykorzystaniem usług świadczonych przez Dostawcę Usługi.
    - 5.4.3. Abonent korzysta z urządzeń służących do dostępu do szerokopasmowego Internetu w ramach świadczenia usług przez Dostawcę Usługi w sposób powodujący zakłócenia lub uniemożliwiający świadczenie usług na rzecz innych osób.
  - 5.5. Umowa wygasa w przypadku, gdy z przyczyn niezawinionych przez Dostawcę Usługi nie jest możliwe dalsze świadczenie usług na rzecz Abonenta.
  - 5.6. Każda ze stron może rozwiązać umowę zawartą na czas nieoznaczony z zachowaniem miesięcznego wypowiedzenia na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o rozwiązaniu umowy.
  - 5.7. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy powinno być złożone na piśmie pod rygorem nieważności.
  - 5.8. Abonent może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
    - 5.8.1. Dostawca Usługi z przyczyn zawinionych nie świadczył usługi dostępu do szerokopasmowego Internetu przez okres co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego.
    - 5.8.2. Dostawca Usługi z przyczyn zawinionych nie może dłużej świadczyć usługi dostępu do szerokopasmowego Internetu, o jakości wskazanej w umowie.
  - 5.9. Okres obowiązywania umowy zawartej na czas oznaczony ulega przedłużeniu na kolejny okres równoważny temu, który został wskazany w umowie, jeśli żadna ze stron na 3 miesiące przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa, nie złożyła oświadczenia przeciwnego. Oświadczenie takie należy złożyć na piśmie pod rygorem nieważności.
  - 5.10. Dostawca Usługi uzależnia zawarcie umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia usług.
  - 5.11. Dostawca usług może uzależnić zawarcie umowy podania następujących danych:
    - 1) nazwisko i imiona,
    - 2) imiona rodziców,

- 3) adres miejsca zameldowania na pobyt stały oraz adres zamieszkania,
  - 4) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej
  - 5) Polskiej,
  - 6) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub
  - 7) Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu.
- 6. Odpowiedzialność.**
- 6.1. Dostawca Usługi odpowiedzialny jest za świadczenie usług, o których mowa w pkt. 3.1. powyżej o jakości wskazanej w umowie.
  - 6.2. Zakres odpowiedzialności Dostawcy Usługi z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy obejmuje odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach ogólnych.
  - 6.3. W przypadku rozwiązania przez Dostawcę Usługi umowy z Abonentem w warunkach określonych w pkt. 4.5, 4.6 i 5.4 powyżej, a gdy Abonent skorzystał z ulgi dotyczącej wysokości Abonamentu lub opłaty za przyłączenie do sieci, Dostawcy Usługi przysługuje roszczenie w stosunku do Abonenta o zwrot wartości ulgi, z jakiej skorzystał Abonent pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
- 7. Reklamacje.**
- 7.1. Reklamacje mogą być składane przez Abonentów w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej.
  - 7.2. Reklamacje składa się bezpośrednio u Dostawcy Usługi lub osoby przez niego wskazanej.
  - 7.3. W reklamacji Abonent powinien wskazać co najmniej:
    - 7.3.1. swoje imię, nazwisko, adres zamieszkania oraz adres, pod którym świadczone są usługi,
    - 7.3.2. przedmiot reklamacji, a w przypadku, gdy jej przedmiotem jest jakość świadczonej usługi określić precyzyjnie na czym polega i jak się przejawia usterka, która jest przedmiotem reklamacji,
    - 7.3.3. żądanie reklamacji,
    - 7.3.4. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
    - 7.3.5. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - 7.3.6. podpis Abonenta
  - 7.3.7. inne okoliczności, które mają związek z przedmiotem reklamacji.
  - 7.4. Reklamacje nie zawierające danych, o których mowa w pkt. 7.3.1. pozostawione zostaną przez Dostawcę Usługi bez rozpatrzenia.
  - 7.5. W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera wszystkich danych niezbędnych do jej rozpatrzenia, Dostawca Usługi wezwie Abonenta do jej uzupełnienia wyznaczając mu w tym celu termin nie krótszy niż 7 dni.
  - 7.6. Po upływie tego terminu, w przypadku, gdy Abonent nie uzupełni danych w sposób wystarczający do rozpatrzenia reklamacji, reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpatrzenia.
  - 7.7. Okresu, o którym mowa w pkt. 7.5. nie wlicza się wczas rozpatrywania reklamacji.
  - 7.8. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Dostawcę Usługi w terminie 30 dni od jej zgłoszenia.
  - 7.9. W przypadku, gdy Abonent uzna sposób rozpatrzenia reklamacji za niezadowolający, może wystąpić do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej z wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego.
  - 7.10. Reklamacja złożona po upływie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, którego dotyczy, może zostać pozostawiona bez rozpoznania.
- 8. Serwis.**
- 8.1. W czasie obowiązywania umowy, Dostawca Usługi zapewnia interwencje serwisowe, w przypadku przeszkód w świadczeniu usług, o których mowa w ust. 3.1.
  - 8.2. Interwencje serwisowe obejmują analizę przyczyn przeszkód w świadczeniu usługi, jak też jej usunięcie.
  - 8.3. Interwencja serwisowa następuje nie później niż po upływie 72 godzin od zgłoszenia wystąpienia przeszkody przez Abonenta.
  - 8.4. Interwencja serwisowa jest bezpłatna, jeśli Dostawca Usługi stwierdzi, iż przeszkoda wynika z przyczyn nieleżących po stronie Abonenta.
  - 8.5. W przypadku, gdy przeszkoda wynika z przyczyn dotyczących Abonenta, wysokość opłaty za interwencję serwisową określa Cennik.
  - 8.6. Interwencje serwisowe nie obejmują naprawy sprzętu, przewodów i innych urządzeń, jeśli

nie zostały nabyte u Dostawcy Usługi lub nie ponosi on za ich wady odpowiedzialności.

#### **9. Sprzęt.**

9.1. Abonent może, wraz z zawarciem umowy z Dostawcą Usługi, nabyć u Dostawcy Usługi urządzenia niezbędne do korzystania z usługi, w tym urządzenie radiowe, jeśli usługa dostępu do szerokopasmowego Internetu jest świadczona z wykorzystaniem fal radiowych.

9.2. Nabycie sprzętu odbywa się na podstawie odrębnej umowy.

9.3. Dostawca Usługi ponosi odpowiedzialność w związku ze sprzedażą sprzętu na zasadach ogólnych, a w szczególności ponosi odpowiedzialność w ramach rękojmi.

9.4. Dostawca Usługi dokonuje wszelkich napraw sprzętu, jego wymiany i konserwacji w ramach odpowiedzialności rękojmianej.

9.5. Urządzenia końcowe podłączone do zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

9.6. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za szkody i wady powstałe na skutek niewłaściwego korzystania z urządzeń końcowych lub korzystanie z urządzeń końcowych niespełniających wymogów określonych przepisami prawa.

#### **10. Zawieszenie świadczenia usługi.**

10.1. Na żądanie Abonenta będącego stroną umowy na czas nieoznaczony, Dostawca Usługi zawieszenia świadczenie usługi na wskazany przez Abonenta okres.

10.2. Okres ten nie może być krótszy niż jeden Okres Rozliczeniowy oraz nie dłuższy niż 3 Okresy Rozliczeniowe.

10.3. Zawieszenie świadczenia usługi następuje od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po tym Okresie, w którym Abonent zażądał zawieszenia świadczenia usługi.

10.4. Za Okresy Rozliczeniowe, w którym usługa nie była świadczona w ramach jej zawieszenia, Abonent nie jest obowiązany do uiszczenia abonamentu.

10.5. Zawieszenie usługi może odbyć się raz na 12 Okresów Rozliczeniowych niezależnie od długości okresu, w którym usługa była zawieszona.

10.6. Zawieszenie świadczenia usługi nie ma wpływu na inne prawa i obowiązki stron, w tym możliwość i tryb rozwiązania umowy.

10.7. Abonent nie może żądać zawieszenie usługi, jeśli ma zaległości w opłacie Abonamentu.

10.8. Ponowne świadczenie usługi po upływie okresu, na jaki została zawieszona następuje po upływie ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym świadczenie usługi było zawieszona.

#### **11. Postanowienia różne i końcowe.**

11.1. Cennik stanowi załącznik do niniejszego regulaminu i jego integralną część.

11.2. Zmiana Cennika stanowi zmianę regulaminu.

11.3. W Cenniku określono parametry techniczne poszczególnych opcji usług świadczonych przez Dostawcę Usługi.

11.4. Niniejszy regulamin stanowi integralną część umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej przez Abonenta i Dostawcę Usługi.

11.5. Niniejszy regulamin stosuje się do usług świadczonych przez Dostawcę Usługi na rzecz osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej.

11.6. W trakcie obowiązywania umowy Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usługi o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.

11.7. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usługi przekazać praw i obowiązków wynikających z umowy na inną osobę.

11.8. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.

11.9. Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 kwietnia 2012 roku