

**Umowa Abonencka Nr .....** zawarta w dniu ..... w Zamościu pomiędzy:

DERKOM Spółka Jawna Dariusz Klimczuk z siedzibą w Zamościu (22 – 400 Zamość, ul. Wyszyńskiego 50B), zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Lublinie XI Wydział Gospodarczy pod numerem 0000019879, Regon 950173966, NIP 922-00-17-786, będącym dostawcą usług (w tym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych), zwany dalej Operatorem, reprezentowana przez Przedstawiciela Operatora, e-mail: Internet@derkom.pl, telefon 600 028 620 a:

**ABONENTEM:**

Nazwisko		Imię	
PESEL			
Adres			
Kod pocztowy		Poczta	
Telefon komórkowy		Telefon stacjonarny	

Identyfikator Abonenta	[id]	PIN	
------------------------	------	-----	--

<b>Indywidualne konto:</b>	
----------------------------	--

**Adres do korespondencji:**

Adres			
Kod pocztowy		Poczta	

**Lokal tj. miejsce świadczenia Usług:**

Adres:			
Kod pocztowy		Miasto	

**Planowany termin Aktywacji**

Data	[dataakt]	Przedział czasowy	
------	-----------	-------------------	--

**Usługi i Opłaty abonamentowe:**

Taryfa	Okres umowy w miesiącach	Miesięczny abonament
[taryfa]	1 - 24	[opłata]
[taryfa2]		[opłata]

Zgodnie z promocją		
Wysokość przyznanej ulgi	Zgodnie z warunkami	
Usługi dodatkowe/Uwagi		zł

**Adres IP**

<input type="checkbox"/>	Dynamiczny – 0 zł	<input type="checkbox"/>	Statyczny (maska 32, liczba hostów 1) – 10 zł
--------------------------	-------------------	--------------------------	---

**Sposób dostarczenia Faktury:**

<input type="checkbox"/>	Poczta elektroniczna (e-faktura) - 0zł	<input type="checkbox"/>	Panel Klienta (e-faktura) – 0 zł	<input type="checkbox"/>	Wysyłka pocztą (papierowa) – 6 zł
--------------------------	--	--------------------------	----------------------------------	--------------------------	-----------------------------------

**Udzielone dodatkowe rabaty zgodnie z regulaminem promocji:**

<input type="checkbox"/>	Faktura elektroniczna (e-faktura) – 6 zł	<input type="checkbox"/>	Pakiet usług (TV)
<input type="checkbox"/>	Zgody marketingowe – 5 zł	<input type="checkbox"/>	Terminowa płatność - 5 zł

**Czas trwania Umowy**

--

**Adres poczty elektronicznej (podać tylko 1 adres) - (koniecznie przy wyborze faktury elektronicznej)**

Oświadczam, że **zapoznałem(am)** się z zasadami korzystania z elektronicznej Faktury VAT (e-faktury) oraz **przyjmuję** je do wiadomości i stosowania. **Wyrażam zgodę i akceptuję** przesyłanie mi (w tym poprzez udostępnianie) faktur VAT z tytułu Usług świadczonych przez Operatora, wystawianych i przesyłanych (w tym udostępnianych) w formie elektronicznej (faktura elektroniczna), ze wszystkimi prawnymi skutkami doręczenia faktury.

--

--

Czytelny podpis abonenta

## § 1. Usługi

1. Przedmiotem Umowy jest wykonanie Przyłącza abonenckiego i świadczenie na rzecz Abonenta Usługi dostępu do Internetu, w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta z oferty Operatora.
2. Abonent - poprzez podpisanie Umowy - ma prawo korzystania z wybranej Usługi, określonej w niniejszej Umowie, świadczonej przez Operatora, która dostępna jest na danym obszarze.
3. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat z tytułu korzystania z zamówionych Usług, jak również przestrzegania innych zasad korzystania z Usług określonych w Umowie i/lub Regulaminie promocji jak również Cenniku i Regulaminie.
4. Abonent otrzymuje unikalny Identyfikator Abonenta, pozwalający na identyfikację Abonenta przy zgłaszaniu reklamacji i kontaktowaniu się z Operatorem.

## § 2. Obsługa serwisowa

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:
  - 1.1. Aktywację zamówionych przez Abonenta Usług (w tym w razie potrzeby wykonanie Przyłącza abonenckiego i podłączenie do Sieci), zgodnie z Umową, Cennikiem lub Regulaminem promocji oraz w ramach możliwości technicznych;
  - 1.2. Pomoc techniczną w zakresie wynikającym ze świadczenia Usług, w tym usuwanie Awarii;
  - 1.3. Dostęp do Elektronicznych Kanałów Komunikacji (EKK) według aktualnych możliwości technicznych, w tym możliwości telefonicznej obsługi za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta w godzinach jego pracy, m.in. uzyskiwanie informacji o Usługach świadczonych przez Operatora, pomoc w doborze zakresu i parametrów Usługi odpowiadających potrzebom Abonenta, przyjmowanie niektórych zleceń do wykonania (np. zmiana zakresu lub parametrów posiadanych Usług), przyjmowanie zgłoszeń o Awariach, przyjmowanie reklamacji.
2. Zakres odpłatnych usług serwisowych określa Cennik.

## § 3. Postanowienia szczegółowe

1. W przypadku, w którym Abonent jest już stroną Umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu przez Operatora w danej lokalizacji przyjmuje się, że niniejsza Umowa rozwiązuje wszelkie poprzednie. Utrzymuje się w mocy Protokół montażu na podstawie, którego przekazano Abonentowi sprzęt należący do Operatora, służącego do świadczenia Usługi.
2. Abonent oświadcza, że przed zawarciem Umowy otrzymał: Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu i zobowiązuje się przestrzegać zasad określonych w Regulaminie.
3. Ilekroć w Umowie użyto słów lub zwrotów pisanych z wielkiej litery, należy je rozumieć w znaczeniu podanym w niniejszej Umowie lub Regulaminie.
4. Zawierając niniejszą Umowę w zakresie Usług wymagających Przyłącza abonenckiego w Lokalu, Abonent oświadcza, że posiada Tytuł prawny do Lokalu, przy czym w przypadku utraty Tytułu prawnego do Lokalu, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Operatora na piśmie pod rygorem odpowiedzialności określonej postanowieniami Regulaminu.
5. Na czas trwania niniejszej Umowy, jeżeli wymaga tego specyfika świadczonych Usług, Operator oddaje do użytkowania Abonentowi Sprzęt opisany szczegółowo w Protokole Montażu, stanowiącym integralną część Umowy.
6. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. Abonent zobowiązany jest do płacenia Abonamentu za korzystanie z Sieci do 10 dnia każdego miesiąca za miesiąc bieżący. Opłata abonamentowa zawiera Opłatę za utrzymanie Sieci i nielimitowany czasowo dostęp do Internetu. Opłata zawiera podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.
7. Jeśli Usługa uruchomiona zostanie w danym miesiącu kalendarzowym po 10. dniu miesiąca, Abonent jest zobowiązany do zapłaty Abonamentu za korzystanie z Sieci za ten miesiąc w terminie 14 dni od dnia Aktywacji.

## § 4. Odstąpienie, rozwiązanie, przedłużenie Umowy

1. W przypadku Awarii spowodowanej okolicznościami, za które Operator ponosi odpowiedzialność, trwającej w sposób ciągły przez 30 kolejnych dni od daty udokumentowanego zgłoszenia przez Abonenta do Operatora o wystąpieniu Awarii, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym w zakresie Usługi, której dotyczy Awaria, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia.
2. Jeżeli w ciągu 30 dni od Wstrzymania danej Usługi w wyniku zalegania z opłatami na rzecz Operatora, Abonent nie uiści zaległych opłat wraz z odsetkami, o ile odsetki zostały przez Operatora naliczone, Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora, bez zachowania okresu wypowiedzenia. Za termin rozwiązania Umowy w zakresie danej Usługi przyjmuje się wówczas upływ ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął okres 30 dni od daty Wstrzymania tej Usługi.
3. Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w każdym z wymienionych przypadków, jeżeli:
  - 3.1. Abonent zalega z choćby częścią opłaty należnej Operatorowi o co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia i pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie;
  - 3.2. Abonent udostępni Usługę - bez pisemnej zgody Operatora - osobie trzeciej lub poza Lokal, którego dotyczy Umowa - dotyczy Usług wymagających Przyłącza abonenckiego w Lokalu; Abonent ma prawo korzystać z usługi w obrębie jednego gospodarstwa domowego, udostępnianie Usługi osobie trzeciej lub poza lokal, którego dotyczy Umowa jest obciążane opłatą karną w kwocie określonej w Cenniku.
  - 3.3. Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza abonenckiego lub

dopusi do jego uszkodzenia z przyczyn, które powinny pozostawać pod kontrolą Abonenta;

- 3.4. Abonent w sposób rażący naruszy postanowienia Umowy lub Regulaminu - w przypadkach i trybie określonych w Regulaminie.
4. Operator:
  - doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie doręczenia na adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość albo Abonent będący stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej złożył żądanie doręczenia na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,
  - podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku
5. Treść proponowanej zmiany Operator jest zobowiązany doręczyć z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.
6. W przypadku gdy proponowana zmiana w cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie..
7. Operator:
  - doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że abonent złożył żądanie doręczenia na adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość albo abonent będący stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej złożył żądanie doręczenia na piśmie na wskazany adres korespondencyjny,
  - podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie.
8. Treść proponowanej zmiany Operator jest zobowiązany doręczyć z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
9. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. powyżej, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, o czym Abonent powinien zostać także poinformowany. Przepisu tego nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
10. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
11. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
12. Jeżeli umowa została zawarta na czas określony, a co najmniej 30 dni przed upływem tego okresu żadna ze Stron nie złożyła oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, to umowa przechodzi na czas nieokreślony.
13. Umowa może być rozwiązana z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie. W tym okresie nadal są naliczane opłaty wynikające z Umowy. Wypowiedzenie Umowy może nastąpić w formie pisemnej, listem lub pocztą elektroniczną. W terminie 30 dni przed upływem czasu określonego, Abonent zostanie poinformowany o:
  - automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony;
  - sposobach rozwiązania umowy;
  - najkorzystniejszych ofertach.
14. Warunki Regulaminu promocji mogą przewidywać inny okres wypowiedzenia niż wymieniony w ust. 13.

15. W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, związanego z usługą przyznaną Abonentowi, roszczenie Operatora z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przed upływem terminu ustalonego w Umowie nie może przekroczyć określonej w Umowie (w tym w Regulaminie promocji) równowartości ulg przyznanych Abonentowi, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
16. Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy również w przypadkach i trybie określonych w Regulaminie.
17. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy lub odstąpieniu od Umowy, może nastąpić w formie pisemnej, litem lub pocztą elektroniczną.
18. Rozwiązanie Umowy tylko w odniesieniu do danej Usługi, nie powoduje rozwiązania Umowy w zakresie pozostałych Usług objętych Umową.

#### § 5. Odpowiedzialność Operatora

1. W przypadku wniesienia przez Abonenta, w trybie postępowania reklamacyjnego, uzasadnionej reklamacji w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Operator będzie zobowiązany do udzielenia bonifikaty w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty okresowej za Usługę będącą przedmiotem uzasadnionej reklamacji, w przypadku awarii trwającej jednorazowo dłużej niż 12 godzin oraz za każdą kolejną dobę niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi będącej przedmiotem uzasadnionej reklamacji.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody i straty poniesione przez Abonenta powstałe na skutek braku lub ograniczenia usługi z winy Abonenta.

#### § 6. Dane dotyczące jakości usług

1. Usługi dostarczone w ramach Umowy będą zgodne z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej. Dostawca gwarantuje dobrą jakość odbieranego sygnału internetowego pod warunkiem stosowania do jego odbioru właściwie skonfigurowanego i posiadającego odpowiedni osprzęt urządzenia końcowego.
2. Przepustowość łącza (inaczej: maksymalna szybkość transmisji danych) jest zgodna z wybraną przez Abonenta Taryfą wskazaną na 1 stronie niniejszej Umowy w punkcie "Opłaty abonamentowe".
3. Dostawca nie gwarantuje symetryczności łącza i nie przewiduje limitu transferu (ściągniętych danych).
4. Dostawca gwarantuje, że parametry łącza są niezależne od pory dnia.
5. Dostawca publikuje aktualne informacje o jakości usług na stronie internetowej [www.derkom.pl](http://www.derkom.pl)

#### § 7. Dane Abonenta

1. Operator oświadcza, że w związku ze świadczeniem Usług określonych w niniejszej Umowie przetwarza dane osobowe Abonenta zgodnie z postanowieniami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119/1 z 4.5.2016, str. 1, z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. poz. 1000, z późn. zm.).
2. Dane osobowe przetwarzane są również na podstawie obowiązujących przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji, w tym zgodnie z przepisami dotyczącymi tajemnicy telekomunikacyjnej.
3. Abonentowi przysługuje prawo wglądu w jego dane osobowe, prawo ich poprawiania oraz wyrażenia sprzeciwu co do ich przetwarzania. Abonentowi przysługuje również prawo wyrażenia sprzeciwu co do przetwarzania przez Operatora jego danych w celach marketingowych – zgodnie z oświadczeniami stanowiącymi integralną część niniejszej umowy. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych są dostępne na stronie internetowej Operatora.

#### § 8. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle wykonywania postanowień Umowy, strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, zgodnie z właściwością określoną w przepisach Kodeksu Postępowania Cywilnego - z zastrzeżeniem ust. 2. niniejszego paragrafu.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć pomiędzy Operatorem a Abonentem będącym konsumentem na tle wykonywania postanowień Umowy, mogą również zostać zakończone polubownie przez strony w drodze postępowania reklamacyjnego, za zgodą obu stron: w drodze postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich

przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

3. W sprawach nie uregulowanych Umową oraz stosownymi Regulaminami, mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne.
4. Umowa wchodzi w życie z dniem zawarcia lub Aktywacji usługi jeśli następuje ona w późniejszym terminie.
5. Niniejszą Umowę (odrębnie dla każdej z Usług) zawiera się pod warunkiem rozwiązującym, polegającym na tym, że w przypadku, w którym nie dojdzie do pomyślnej Aktywacji danej Usługi z przyczyn niezależnych od Operatora w ostatecznym terminie wyznaczonym niniejszą Umową, Umowa dla danej Usługi ulega rozwiązaniu wraz z upływem ostatecznego terminu na dokonanie Aktywacji.
6. Abonentowi, będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od niniejszej umowy pod warunkiem zawarcia jej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
7. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznej oświadczenia (np. wysłanego pocztą, faksem, lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać z wzoru formularza (dostępny na [www.derkom.pl](http://www.derkom.pl)) odstąpienia od umowy jednak nie jest to obowiązkowe. Dla zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie informacji dotyczącej wykonania przysługującego Abonentowi prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zobowiązany jest zapłacić Operatorowi kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Operatora o odstąpieniu od niniejszej umowy oraz Opłatę Aktywacyjną.
8. W Regulaminie uregulowano:
  - sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi;
  - sposoby dokonywania płatności;
  - okres rozliczeniowy;
  - tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia i rozwiązania;
  - ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez dostawcę usług telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, o ile zostały one wprowadzone przez dostawcę usług lub na jego zlecenie;
  - dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące informacje:
    - a. o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji,
    - b. o procedurach wprowadzonych przez dostawcę usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług,
    - c. o działaniach, jakie dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług;
  - dane dotyczące jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, w tym czas wstępnego przyłączenia, a także inne parametry jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa UKE;
  - zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą;
  - zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi;
  - zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji;
  - informację o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
  - sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych;
  - sposób przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych;
  - wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.
9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron.

#### Załączniki:

1. Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu
2. Regulamin Promocji wraz z Cenniki Usług.
3. Protokół montażu.
4. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy w imieniu i na rzecz Abonenta - tylko w sytuacji gdy Umowę zawiera pełnomocnik Abonenta.

Data i czytelny podpis abonenta

Czytelny podpis przedstawiciela Operatora

### INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH ABONENTA

Administratorem danych osobowych (ADO) jest: DERKOM Spółka Jawna Dariusz Klimczuk z siedzibą przy ul. Wyszyńskiego 50B, 22-400 Zamość.

W każdym przypadku Pani/Pan może skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych:

- e-mailowo pod adresem: [iod@derkom.pl](mailto:iod@derkom.pl)
- na wyżej wskazany adres korespondencyjny z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.

Administrator przetwarza dane osobowe w następujących celach:

- 1) realizacji umowy o świadczenie usług (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) – przez okres realizacji zamówionych usług;
- 2) realizacji obowiązku wynikającego z przepisów prawa, w szczególności ustawy o rachunkowości oraz Ordynacji podatkowej, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych i ustawy o podatku od towarów i usług (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) – przez 5 lat od końca danego roku rozliczeniowego;
- 3) dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora oraz zgodnie z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) – przez 3 lata od zakończenia świadczenia określonej usługi, przy czym w przypadku toczących się postępowań okres ten może się wydłużyć na czas prawomocnego zakończenia postępowania oraz do upływu nowych terminów przedawnienia.

Administrator przetwarza dane osobowe na podstawie dobrowolnej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) – do czasu cofnięcia zgody w każdym momencie i bez podawania przyczyny. Przetwarzanie danych osobowych dokonane przed cofnięciem zgody jest zgodne z prawem. Cofnięcie zgody spowoduje zaprzestanie przetwarzania przez administratora danych osobowych w celu, w którym zgoda ta została wyrażona.

Dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa oraz podmiotom współpracującym z administratorem na podstawie pisemnych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, w celu realizacji określonych w umowie zadań i usług w imieniu administratora.

Każda osoba, której dane dotyczą, ma prawo: dostępu do danych, otrzymania kopii danych, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, przenoszenia danych, jeżeli dotyczy, sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych, jeżeli dotyczy.

Aby skorzystać z wyżej wymienionych praw, osoba, której dane dotyczą, powinna skontaktować się, z administratorem i poinformować go, z którego prawa i w jakim zakresie chce skorzystać.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i realizacji umowy.

Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych.

RODO – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 2016 Nr 119, s. 1).

### ZGODA ABONENTA NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH W CELACH MARKETINGOWYCH

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez DERKOM Spółka Jawna Dariusz Klimczuk z siedzibą przy ul. Wyszyńskiego 50B, 22-400 Zamość:

w celach marketingowych i handlowych oraz wszystkich sprawach dotyczących realizacji umowy zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r., poz. 123) na podany w umowie adres mailowy:

TAK       NIE

w celach przesyłania informacji we wszystkich sprawach dotyczących realizacji umowy za pomocą połączeń głosowych i/lub sms na podany w umowie numer telefonu:

TAK       NIE

Data i czytelny podpis abonenta

Zgoda może być cofnięta w każdym momencie i bez podawania przyczyny z wykorzystaniem adresu: [iod@derkom.pl](mailto:iod@derkom.pl) Przetwarzanie ww. danych osobowych dokonane przed cofnięciem zgody nadal pozostanie zgodne z prawem. Cofnięcie zgody spowoduje zaprzestanie przetwarzania przez administratora danych osobowych w celu, w którym zgoda ta została wyrażona.



## Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu przez DERKOM spółka jawna

### § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu”, zwany dalej Regulaminem, określa podstawowe zasady świadczenia Usług przez Operatora.
2. Definicje używane w Regulaminie:
  - 2.1. Abonament – uprawnienie do korzystania z Usług świadczonych przez Operatora w zakresie i przez czas określony w Umowie.
  - 2.2. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, przedsiębiorca lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą Operator zawarł Umowę.
  - 2.3. Adres IP – ciąg znaków zgodnych z protokołem internetowym jednoznacznie identyfikujący Urządzenie abonenckie w Sieci Operatora lub w sieci Internet.
  - 2.4. Aktywacja – przeprowadzenie przez Operatora wszystkich czynności niezbędnych do uruchomienia zamówionej przez Abonenta Usługi.
  - 2.5. Awaria – brak lub pogorszenie jakości sygnału telekomunikacyjnego, utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi, nieplanowane przez Operatora.
  - 2.6. Cennik – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat za te Usługi oraz zasadami ich naliczania.
  - 2.7. Cesja – umowa pomiędzy Abonentem a osobą trzecią, na mocy której następuje przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy za zgodą Operatora.
  - 2.8. Dezaktywacja – trwale zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatora.
  - 2.9. Elektroniczny Kanał Komunikacji (EKK) – kanał komunikacji pomiędzy Abonentem i Operatorem wykorzystujący środki porozumiewania się na odległość, obejmujący w szczególności: sieć Internet, telefon stacjonarny, telefon komórkowy lub inne środki udostępnione Abonentowi przez Operatora.
  - 2.10. Hasło dostępu (PIN) – ciąg znaków ustalany przez Abonenta podczas zawierania Umowy, służący uwierzytelnieniu Abonenta podczas korzystania z Elektronicznego Kanału Komunikacji.
  - 2.11. Identyfikator Abonenta – nadawany przez Operatora unikalny numer identyfikacyjny Abonenta.
  - 2.12. Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
  - 2.13. Panel Klienta – elektroniczne konto Abonenta, znajdujące się w ramach domeny Operatora, dostępne w ramach Abonamentu.
  - 2.14. Lokal – miejsce Aktywacji i świadczenia Usług wymagających Przyłącza abonenckiego.
  - 2.15. Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu uprawnienia do korzystania z Usług, obejmujący okres, za który została naliczona Opłata abonamentowa oraz w którym zostały rozliczone świadczone Usługi. Okresem tym jest jeden miesiąc kalendarzowy.
  - 2.16. Operator – DERKOM Spółka Jawna Dariusz Klimczuk z siedzibą w Zamościu (22 – 400 Zamość, ul. Wyszyńskiego 50B), zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Lublinie XI Wydział Gospodarczy pod numerem 0000019879, Regon 950173966, NIP 922-00-17-786, będąca przedsiębiorcą telekomunikacyjnym.
  - 2.17. Opłata abonamentowa - Opłata okresowa (cykliczna) za Abonament, obowiązująca według Cennika, Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta w Okresach rozliczeniowych za czas korzystania przez niego z Usługi. Opłata abonamentowa zawiera Opłatę za utrzymanie Sieci i nielimitowany czasowy dostęp do Internetu. Opłata zawiera podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.
  - 2.18. Opłata jednorazowa – opłata za Aktywację lub inne Usługi, zgodna z Cennikiem, Umową, Regulaminem lub Regulaminem promocji.
  - 2.19. Opłata okresowa - Opłata abonamentowa, Opłata za utrzymanie Sieci, oraz inne opłaty cykliczne związane ze świadczeniem Usług, zgodne z Cennikiem, Umową, Regulaminem lub Regulaminem promocji.
  - 2.20. Opłata za utrzymanie Sieci - Opłata okresowa stanowiąca ryczałtowy (tj. średni na każdego Abonenta) zwrot kosztów ponoszonych przez Operatora na utrzymanie infrastruktury technicznej Sieci, którą Operator może wyodrębnić w Cenniku, Umowie lub na Rachunku.
  - 2.21. Pakiet – zdefiniowany i oferowany przez Operatora zestaw parametrów charakteryzujących Usługę (np. prędkość wysyłania/pobierania danych) wraz z ewentualnymi usługami dodatkowymi, dostępny w ramach Opłaty abonamentowej.
  - 2.22. Partner – inny operator telekomunikacyjny zapewniający dostęp telekomunikacyjny Operatorowi do celów związanych ze świadczeniem Usług.
  - 2.23. Protokół montażu - dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część, potwierdzający Aktywację, realizację innej zamówionej przez Abonenta Usługi, przekazanie Abonentowi przez Operatora Sprzętu lub Urządzenia abonenckiego.
  - 2.24. Przedpłata – płatność dokonana z góry za zamawiane przez Abonenta Usługi za okres wskazany przez Operatora.
  - 2.25. Przedstawiciel Operatora – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, na podstawie stosownego upoważnienia.
  - 2.26. Przerwa konserwacyjna – przerwa w działaniu Usługi lub pogorszenie jakości Usługi, związana z działaniami służb technicznych Operatora niezbędnymi dla zapewnienia prawidłowego działania Usług, zaplanowana i ogłoszona wcześniej przez Operatora.
  - 2.27. Przyłącze abonenckie – gniazdo lub wtyk przystosowane do przyłączenia do Sieci lub Sieci Partnera, Sprzętu i/lub Urządzeń abonenckich, wraz z instalacją kablową i jej elementami pasywnymi lub aktywnymi, znajdujące się w Lokalu lub na obszarze przyłączonej nieruchomości.
  - 2.28. Faktura - dokument będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za Usługi, zawierający informacje o świadczonych Usługach i płatnościach z nimi związanych, dostarczany Abonentowi w formie wskazanej przez Abonenta w Umowie.
  - 2.29. Regulamin promocji – dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część, zawierający zasady świadczenia Usługi przez Operatora na warunkach innych niż określone w Regulaminie i Cenniku.
  - 2.30. Sieć – sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług.
  - 2.31. Sieć Partnera – sieć telekomunikacyjna podmiotu, z którym Operator, jako dostawca usług telekomunikacyjnych, posiada zawartą umowę o współpracy i udostępnieniu sieci.
  - 2.32. Sprzęt – urządzenie techniczne stanowiące własność Operatora, oddane do używania Abonentowi i umożliwiający korzystanie z Usługi, określone w Protokole odbioru.
  - 2.33. Tytuł prawny do Lokalu - przez zwrot ten należy rozumieć:
    - 2.33.1. Prawo własności lub użytkownika wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, potwierdzone przez Operatora na podstawie okazania potwierdzających te prawa dokumentów (np. akt notarialny, orzeczenie sądu, wypis z księgi wieczystej, zaświadczenie ze spółdzielni, itp.).
    - 2.33.2. Uprawnienie do korzystania z Lokalu, potwierdzone pisemną umową

- cywilnoprawną (najmu, użyczenia, dzierżawy czy też inną) lub oświadczenie woli osoby legitymującej się nieograniczonym prawem do rozporządzania Lokalem (prawo własności lub użytkownika wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu), z których wynika możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora w Lokalu lub stwierdzone przez Operatora na podstawie okazania właściwego wpisu w dokumencie tożsamości potwierdzającego zbieżność w zakresie miejsca czasowego zameldowania oraz Lokalu.
- 2.34. Umowa – umowa zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem, na podstawie której Operator zobowiązuje się świadczyć wybrane przez Abonenta Usługi objęte Umową, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminów, a w szczególności do terminowego uiszczania płatności za te Usługi. W zależności od sytuacji faktycznej, stanu prawnego oraz możliwości finansowych Abonenta, może to być, zgodnie z postanowieniami Regulaminu: Umowa na czas nieokreślony lub Umowa na czas określony.
- 2.35. Usługa dostępu do Internetu albo (na potrzeby niniejszego Regulaminu) Usługa – zapewnienie za pośrednictwem Przyłącza abonenckiego dostępu do Internetu, w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta.
- 2.36. Urządzenie abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczone do współpracy z Siecią, dołączane do Przyłącza abonenckiego lub Sprzętu, stanowiące własność Abonenta i przeznaczone do korzystania z Usługi (np. komputer).
- 2.37. Usługa – usługa dostępu do Internetu świadczona przez Operatora, zgodnie z Umową, Regulaminem, Regulaminem promocji, Cennikiem.
- 2.38. Uwierzytelnienie dyspozycji – zatwierdzenie dyspozycji Abonenta poprzez podanie przez niego danych wymaganych dla danego Elektronicznego Kanału Komunikacji.
- 2.39. Wznowienie Usługi – ponowne uruchomienie tej samej Usługi w ramach tej samej Umowy i z takimi samymi parametrami, po wcześniejszym Wstrzymaniu Usługi lub Zawieszeniu Usługi.
- 2.40. Wstrzymanie Usługi – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatora z powodu naruszenia Umowy lub Regulaminu przez Abonenta, z jednoczesną możliwością jej ponownej realizacji.
- 2.41. Wnioskodawca – osoba fizyczna lub podmiot, który chce zawrzeć Umowę z Operatorem.
- 2.42. Zawieszenie Usługi – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatora na wniosek Abonenta, z jednoczesną rezerwacją zasobów niezbędnych do jej realizacji.

### § 2. Warunki świadczenia Usługi

1. Operator świadczy Usługi w zasięgu swojej Sieci lub za pośrednictwem Sieci Partnera w zakresie istniejących możliwości technicznych.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w Urządzeniu abonenckim, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
3. Do przesyłania informacji wiążących się ze świadczeniem Usług za pomocą sieci, dla których to informacji ani Umowa ani Regulamin nie zastrzegają szczególnej formy, Operator może stosować adresy poczty elektronicznej, który Abonent podał w Umowie.

### § 3. Aktywacja Usługi

1. Aktywacja usług Internetu polega na:
  - 1.1. Wykonaniu Przyłącza abonenckiego w Lokalu – jeżeli Lokal nie posiada jeszcze Przyłącza abonenckiego – i doprowadzeniu sygnału telekomunikacyjnego za pośrednictwem Sieci lub Sieci Partnera;
  - 1.2. Zainstalowaniu w Lokalu Abonenta Sprzętu służącego do świadczenia Usługi – o ile Sprzęt jest konieczny i jeżeli w Lokalu nie został jeszcze zainstalowany taki Sprzęt;
  - 1.3. Podłączeniu Urządzenia abonenckiego do Sprzętu lub Przyłącza abonenckiego;
  - 1.4. Włączeniu dostępu do zamówionego Pakietu;
2. W celu realizacji czynności określonych w ust. 1.3., Abonent powinien zapewnić Urządzenie abonenckie.
3. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego przygotowania Urządzenia abonenckiego oraz zabezpieczenia znajdujących się w Urządzeniu abonenckim danych.
4. Każda ingerencja w Urządzenie abonenckie dokonywana jest za zgodą Abonenta.
5. W wyniku Aktywacji Usługi, Operator przydziela Abonentowi Adres IP zgodnie ze specyfikacją zamówionego Pakietu.

### § 4. Zasady korzystania z Usługi

1. Korzystając z Usług, Abonent zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawa i praw osób trzecich – pod rygorem rozwiązania przez Operatora Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub Wstrzymaniu Usługi w zakresie związanym z naruszeniem przepisów prawa lub praw osób trzecich przez Abonenta.
2. Zabronione jest korzystanie z Usługi poprzez działanie lub zaniechanie, które w jakikolwiek sposób narusza przepisy krajowe lub międzynarodowe. Taki charakter ma w szczególności: naruszenie prywatności lub wszelkie działanie lub zaniechanie, które narusza prawa osób trzecich i/lub może służyć działalności przestępczej.
3. Na podstawie ustawy z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2018 r. poz. 165, z późn. zm.) Operator blokuje dostęp do niektórych domen internetowych. Rejestr, o którym mowa, prowadzony jest przez Ministra do spraw finansów publicznych na stronie: <https://hazard.mf.gov.pl/> i jest publicznie dostępny. W przypadku próby połączenia z domenami z rejestru klient zostanie przekierowany na stronę: <http://www.finance.mf.gov.pl/inne-podatki/podatek-od-gier-gry-hazardowe/komunikat> i nie będzie mógł skorzystać z żądanej przez siebie domeny internetowej.
4. Zabronione jest prowadzenie lub próby prowadzenia wszelkich działań powodujących zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub innych sieciach telekomunikacyjnych oraz mających negatywne konsekwencje dla innych Abonentów lub użytkowników innych sieci telekomunikacyjnych.
5. Abonent zobowiązany jest zapewnić, by jego korzystanie z Usługi nie ograniczało możliwości Operatora w dostarczaniu Usług lub monitorowaniu Sieci i jej elementów.
6. Abonent nie może – bez pisemnej zgody Operatora – odsprzedać, przenieść pod jakimkolwiek tytułem i/lub nieodpłatnie udostępnić Usługi lub jej części na rzecz osób trzecich, przedsiębiorstw lub organizacji.
7. W przypadku Usługi związanej z Przyłączeniem abonenckim, zabronione jest korzystanie z Usługi w innym miejscu, niż Lokal określony w Umowie.
8. Zabronione jest podłączanie lub próba podłączania do Sieci – bez pisemnej zgody Operatora - Sprzętu lub innego urządzenia (w tym teleinformatycznego) innego niż określone w Umowie lub Protokole odbioru.
9. Zabrania się samodzielnego dokonywania jakichkolwiek zmian w Przyłączu abonenckim.
10. Przeniesienie Przyłącza abonenckiego w ramach tego samego Lokalu lub do innego Lokalu, dokonywane jest, jeżeli pozwalają na to warunki techniczne, a odbywa się w terminie określonym przez Abonenta i zaakceptowanym przez Operatora. Za przeniesienie Przyłącza abonenckiego Operator może pobrać od Abonenta Opłatę

jednorazową zgodną z Cennikiem.

- Operator udostępnia Abonentowi Elektroniczny Kanał Komunikacji w ramach swoich możliwości technicznych oraz informuje o dostępnych EKK i zasadach jego funkcjonowania – na każde żądanie Abonenta.
- Dezaktywacja, Zawieszenie lub Wstrzymanie Usługi pociąga za sobą również Dezaktywację, Zawieszenie lub Wstrzymanie związanych z nią usług dodatkowych – chyba, że zapisy Regulaminu, Regulaminu promocji lub Cennika stanowią inaczej.
- Abonent zobowiązany jest dołożyć wszelkich starań, aby zapobiec rozprzestrzenieniu się za pośrednictwem jego Urządzenia abonenckiego: wirusów komputerowych, spamu oraz innego rodzaju niepożądanych plików lub programów komputerowych. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za treść i formę danych przesyłanych przez Przyłącze abonenckie.
- Operator stosuje następujące procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej sieci: badanie zajętości pasma poprzez analizę ruchu sieci szkieletowej, analiza statystyk mocy sygnału abonenckich urządzeń końcowych w sieci bezprzewodowego dostępu do Usługi. Powyższe procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.
- Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług mogą wynikać z:
  - 1) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia abonenckiego i jego oprogramowania,
  - 2) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
  - 3) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Dostawcę Usług,
  - 4) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
  - 5) środków technicznych podejmowanych przez Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
  - 6) skorzystania przez Operatora z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
  - 7) skorzystania przez Operatora z uprawnień do wstrzymania świadczenia Usług, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej.
- Operator jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług: 1) usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług, 2) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług, 3) rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej, 4) zawiadomienia właściwych organów i służb.
- Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na Stronie [www.derkom.pl](http://www.derkom.pl).

#### § 5. Zawarcie Umowy

- Zawarcie Umowy następuje w oparciu o oświadczenie woli złożone przez Abonenta u Operatora w formie pisemnej lub dokumentowej - za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku wyrażenia woli zawarcia umowy za pośrednictwem poczty elektronicznej, Abonentowi dostarczany jest egzemplarz umowy za pośrednictwem poczty elektronicznej i zawierana w ten sposób umowa jest traktowana jako zawarta poza lokalem Operatora.
- Abonent może zawrzeć Umowę na czas nieokreślony lub określony. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, możliwość stosowania aktualnie obowiązujących promocji, będzie rozstrzygnięta w Regulaminach promocji.
- Przez zawarcie Umowy (bez względu na jej rodzaj) Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową, Regulaminem oraz aktualnym Cennikiem lub Regulaminem Promocji, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania płatności za te Usługi i do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji i Cennika.
- Minimalny okres obowiązywania Umowy wynosi jeden pełny Okres rozliczeniowy.
- Umowa jest zawierana:
  - 5.1. w imieniu Operatora - przez Przedstawiciela Operatora;
  - 5.2. w imieniu Abonenta - osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora (np. przedstawiając dowód osobisty lub prawo jazdy) oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo lub upoważnienie powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przy czym w przypadku wątpliwości Operator uprawniony jest do zażądania poświadczenia własnoręczności podpisu Mocodawcy przez Przedstawiciela Operatora lub notariusza, a poza granicami kraju przez polską placówkę dyplomatyczną.
- Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - 6.1. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora,
  - 6.2. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Operator powiadomi Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- Operator może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej. W szczególności Operator może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnego Abonentowi. Operator może również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do używania.
- Operator uprawniony będzie do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 7. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnień Operatora do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. Operator może wezwać Abonenta do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 7, we wskazanym terminie.
- Operator zwróci Abonentowi kwotę opisaną w ust. 7, po wygaśnięciu Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Operatora wynikających z Umowy na pisemny wniosek Abonenta określający sposób zwrotu nadpłaconej kwoty.
- Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot zawierający Umowę lub dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
- Operator może odmówić zawarcia Umowy lub odpowiednio rozszerzenia zakresu świadczonych Usług w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia danej Usługi na rzecz Wnioskodawcy lub w danym Lokalu.
- Zasady i warunki zawarcia Umowy określone w niniejszym paragrafie stosuje się odpowiednio przy składaniu przez Abonenta Zamówienia na Usługi nieobjęte dotychczasową Umową (w przypadku wniosku o zmianę lub rozszerzenie zakresu Usług zamawianych w ramach Umowy).

#### § 6. Aktywacja

- Operator zobowiązuje się do Aktywacji zamówionej przez Abonenta Usługi w terminie do 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
- Aktywacja podlega Opłacie jednorazowej, określonej w Umowie, Cenniku lub Regulaminie promocji.
- Jeżeli Aktywacja Usługi związana jest z koniecznością wykonania Przyłącza abonenckiego w Lokalu lub na terenie nieruchomości, Operator poinformuje Abonenta o zakresie wymaganych czynności z tym związanych. Zamawiając Aktywację takiej Usługi, Abonent wyraża zgodę na wykonanie wszelkich czynności instalacyjnych zgodnie z normami technicznymi.
- Przygotowanie Lokalu lub nieruchomości do wykonania czynności instalacyjnych, o których mowa w ust. 3, leży po stronie Abonenta.
- Abonent potwierdza poprawność wykonania Aktywacji zamówionej Usługi w Protokole montażu.
- Operator może określić szczegółowe wymagania odnośnie rodzaju lub parametrów poszczególnych Urządzeń abonenckich (lub ich komponentów), które winny być spełnione dla zapewnienia właściwego działania Usługi. Wymagania te są podawane do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony internetowej Operatora, Biura Obsługi Klienta oraz przez EKK. Jeżeli Urządzenie abonenckie nie będzie spełniać określonych wymogów, Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za niewłaściwe działanie Usługi w zakresie wynikającym z braku spełnienia odpowiednich wymagań przez Urządzenie abonenckie.
- W przypadku, w którym w terminie określonym w Umowie nie dojdzie do Aktywacji zamówionej przez Abonenta Usługi, z przyczyn niezależnych od Operatora, Umowę w zakresie tej Usługi uważa się za niezawartą.
- Podczas Aktywacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub pełnoletnia osoba upoważniona przez niego do odbioru usługi poprzez podpisanie Protokołu montażu.

#### § 7. Sprzęt

- W celu zapewnienia dostępu do Usługi Operator może udostępnić Abonentowi do korzystania Sprzęt.
- Dane identyfikacyjne powierzonego Sprzętu określone są w Protokole montażu. Z chwilą podpisania Protokołu montażu, Abonent potwierdza otrzymanie Sprzętu w stanie kompletnym, nieposiadającym jawnych uszkodzeń lub wad i umożliwiających korzystanie z Usługi.
- Wadliwy Sprzęt jest wymieniany na działający, w ramach ponoszonych przez Abonenta opłat za świadczenie Usług, za wyjątkiem sytuacji, gdy uszkodzenie wynika z przyczyn lub okoliczności, które powinny być pod kontrolą Abonenta – w takim przypadku koszty wymiany Sprzętu na działający ponosi Abonent zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- Co do zasady, Sprzęt stanowi wyłączną własność Operatora, chyba że jego własność zostanie przeniesiona na Abonenta. W sytuacji, w której Sprzęt stanowi własność Operatora, Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem, a w szczególności do udostępniania go osobom trzecim (odpłatnie lub nieodpłatnie). Abonent nabywa prawo do używania Sprzętu przez okres trwania Umowy wyłącznie w celu i w zakresie niezbędnym do korzystania z Usług świadczonych przez Operatora objętych Umową. Abonent nie ma prawa ingerencji w Sprzęt lub dokonywania samodzielnie napraw, modernizacji lub modyfikacji Sprzętu.
- Z chwilą przekazania Sprzętu, na Abonenta przechodzi pełna odpowiedzialność za powierzony Sprzęt. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Sprzętu, w szczególności: zasilania energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapylenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną Sprzętu. Abonent zobowiązuje się używać Sprzęt zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji określonymi w dokumentacji technicznej Sprzętu.
- W przypadku zwrotu Sprzętu w stanie uniemożliwiających korzystanie z Usługi lub/ i uszkodzonego mechanicznie, z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub niekompletnego, Abonent zobowiązany jest do pokrycia kosztów naprawy lub uzupełnienia braków, a gdy okaże się to niemożliwe – do zapłaty kary umownej przypisanej takiemu zdarzeniu, w wysokości zgodnej z Cennikiem.

#### § 8. Opłaty (zasady naliczania, Faktura, sposób płatności)

- Za zamówione i świadczone na rzecz Abonenta Usługi, Operator naliczy opłaty w wysokości wynikającej z Umowy (w tym Regulaminu Promocji) lub Cennika.
- Faktura zawiera informacje o opłatach należnych w danym okresie rozliczeniowym za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta.
- Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat jednorazowych i Opłat okresowych w wysokości określonej w Umowie (w tym Regulaminie Promocji) lub aktualnym Cenniku, na podstawie Faktury, z zastrzeżeniem dalszych postanowień Regulaminu.
- Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat według zasady, że opłaty cykliczne są płatne przez Abonenta do 10-go dnia danego Okresu rozliczeniowego, a w przypadku gdy Aktywacja danej Usługi nastąpiła w tym Okresie rozliczeniowym w terminie wskazanym na Fakturze.
- Za termin dokonania płatności uznaje się dzień dokonania wpływu należności na rachunek bankowy Operatora.
- W przypadku powstania nadpłaty, nadpłacone kwoty zostaną zaliczone na poczet przyszłych Abonentów.
- Jeżeli Aktywacja nastąpi w trakcie Okresu rozliczeniowego, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty okresowej w wysokości proporcjonalnej do ilości dni pozostałych do końca tego Okresu rozliczeniowego, za który dokonywana jest płatność. Przykładowo dla płatności miesięcznych, jako zasadę proporcjonalności przyjmuje się 1/30 każdej Opłaty okresowej za każdy rozpoczęty dzień.
- W przypadku powstania zaległości w opłatach (tj. nieterminowego lub niższego niż wynikające z Faktury uiszczenia opłat):
  - 8.1. Abonent zobowiązany jest do zapłacenia odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia oraz Opłaty za utrzymanie Sieci zgodnie z Cennikiem. W przypadku naliczenia przez Operatora odsetek, każda wpłata dokonana przez Abonenta zaliczona zostanie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.
  - 8.2. Jeżeli Abonent pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie, wówczas Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Usługi do czasu uregulowania zaległości wraz z ustawowymi odsetkami (o ile odsetki zostały naliczone przez Operatora), na zasadach i w trybie szczegółowo określonych w Regulaminie. Przez trwający okres Wstrzymania Usługi, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia Wstrzymanej Usługi, a Abonent jest zwolniony z obowiązku uiszczenia Opłaty abonamentowej za Wstrzymaną Usługę za czas jej Wstrzymania. W okresie Wstrzymania Usługi naliczana jest opłata za utrzymanie sieci zgodnie z cennikiem. Poprzez zawarcie umowy na czas określony Abonent wyraża zgodę na automatyczne wydłużenie okresu obowiązywania umowy o okres Wstrzymania Usługi.
  - 8.3. W przypadku Wstrzymania Usługi Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie usługi w terminie do 3 dni roboczych od ustania przyczyny wstrzymania, w szczególności od zaksięgowania kwoty zaległości lub dostarczenia dowodu zapłaty

wszystkich zaległości, łącznie z ustawowymi odsetkami (o ile odsetki zostały naliczone przez Operatora) przez Abonenta.

9. Abonent ma prawo do Zawieszenia Usługi na warunkach i w trybie szczegółowo określonych w Regulaminie i Cenniku.

10. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości opłat określonych w Regulaminie w przypadku, gdy wprowadzenie tej zmiany nastąpi bezpośrednio na skutek zmiany przepisów prawa, w szczególności podwyższenia stawki podatku VAT za usługi.

11. Operator może dochodzić wierzytelności wobec Abonenta, w tym za pośrednictwem uprawnionych podmiotów zewnętrznych. Koszty windykacji ponosi Abonent.

12. Aktualny Cennik Usług oraz opłat związanych z obsługą serwisową dostępne są w Biurze Obsługi Klienta.

#### § 9. Zawieszenie Usługi

1. Abonent ma prawo do Zawieszenia Usługi, na warunkach i w trybie określonych w Regulaminie lub Cenniku oraz z uwzględnieniem warunków mającego zastosowanie Regulaminu promocji, po spełnieniu łącznie następujących warunków:

1.1. Abonent nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora na dzień złożenia wniosku o Zawieszenie Usługi;

1.2. Abonent korzysta z Usługi, która ma zostać Zawieszona, od co najmniej jednego pełnego Okresu rozliczeniowego.

2. Operator dokonuje Zawieszenia Usługi na wniosek Abonenta, po określeniu przez Abonenta daty Wznowienia Usługi (nieprzekraczającej jednak dopuszczalnego okresu Zawieszenia Usługi) oraz po uiszczeniu przedpłaty za Zawieszenie Usługi określonej w Cenniku.

3. Po upływie określonego przez Abonenta okresu Zawieszenia Usługi, albo na wcześniejszy wniosek Abonenta, Operator dokonuje Wznowienia Usługi, która podlegała Zawieszeniu.

4. Przez trwający okres Zawieszenia Usługi, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia zawieszonych Usług a Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczania Opłaty abonamentowej za zawieszoną Usługę.

5. Poprzez zawarcie umowy na czas określony Abonent wyraża zgodę na automatyczne wydłużenie okresu obowiązywania umowy o okres Zawieszenia Usługi.

6. Wniosek Abonenta o Zawieszenie Usługi musi zostać przez niego dostarczony do Operatora wraz z dowodem uiszczenia Opłaty za Zawieszenie Usługi zgodnie z Cennikiem, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem od 1-go dnia następnego Okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym złożono wniosek.

#### § 10. Odpowiedzialność Operatora, zakres obsługi serwisowej

1. Zasady odpowiedzialności określone w Regulaminie ogólnym mają zastosowanie, o ile dana kwestia nie została uregulowana odmiennie w Umowie.

2. Operator gwarantuje prawidłową, zgodną z obowiązującymi normami jakość Usługi pod warunkiem zastosowania przez Abonenta właściwych Urządzeń abonenckich – to jest spełniających określone wymagania techniczne i formalne oraz przystosowanych do odbioru Usługi. Abonent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku stosowania przez niego Urządzenia abonenckiego nie spełniającego określonych wymogów, Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za ewentualne niepoprawne funkcjonowanie Usługi wynikające z braku spełnienia wymogów przez Urządzenie abonenckie.

3. W ramach Usługi Abonent otrzyma dostęp do Internetu bez limitu przesyłania danych z minimalną prędkością 70%, a maksymalną 110% wybranego pakietu z zastrzeżeniem dokonania Pomiaru Certyfikowanego przez UKE w szczególności:

- przeprowadzony jest w aplikacji dla systemu Windows na połączeniu kablowym Ethernet w trybie full-duplex,

- prędkość połączenia interfejsu sieciowego to 1000 Mb/s; w przypadku maksymalnej prędkości odczytanej z umowy mniejszej niż 80 Mb/s, dopuszczalne jest połączenie interfejsu sieciowego o prędkości 100 Mb/s,

- obciążenie procesora przed pomiarem jest mniejsze niż 20%,

- prędkość transmisji danych pochodząca od innych aplikacji nie jest większa niż 1 Mb/s w każdym kierunku przed pomiarem,

- obciążenie procesora w trakcie pomiaru jest mniejsze niż 85%,

- brak aktywnych połączeń wirtualnej sieci prywatnej (VPN),

- brak aktywnego udostępniania Internetu na urządzeniu końcowym użytkownika,

- brak obecności innych urządzeń poza routerem i komputerem użytkownika w sieci

4. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług wyłącznie w zakresie określonym w Umowie lub Regulaminie.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w świadczeniu Usług wywołane w sposób zwiniony przez Abonenta.

6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Umowy lub Regulaminu, w zakresie, w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług przez Operatora.

7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych lub uzyskiwanych przez Abonenta za pomocą Usług, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta.

8. Za nieuzasadnione wezwanie Przedstawiciela Operatora lub usunięcie Awarii w Lokalu, która nie wynika z przyczyn, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator może pobrać Opłatę jednorazową określoną w Cenniku.

9. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach.

10. Usunięcie Awarii powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. Operator zobowiązany jest do usunięcia Awarii w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty zgłoszenia Awarii.

11. Abonent zobowiązany jest zapewnić upoważnionym Przedstawicielom Operatora dostęp do: miejsca wystąpienia Awarii, Sprzętu lub Urządzenia abonenckiego, znajdujących się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia Awarii – za wyjątkiem sytuacji, gdy Awaria miała miejsce poza Lokalem lub poza miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuwają odpowiednio termin, określony w ust. 10.

12. Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować Przerwy konserwacyjne skutkujące przerwą w dostawie Usług lub pogorszeniem ich jakości. Operator będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzał czynności w zakresie konserwacji i modernizacji Sieci w godzinach najmniejszej średniej używalności Usług. Operator zobowiązuje się, że łączny czas Przerw konserwacyjnych dla Usługi, w danym Okresie rozliczeniowym nie przekroczy 24 godzin.

13. W przypadku przekroczenia limitu Przerw konserwacyjnych określonego w ust. 12, czas trwania Przerw konserwacyjnych powyżej 24 godzin łącznie w danym okresie rozliczeniowym traktowany jest jako Awaria.

14. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia Urządzeń abonenckich

podłączonych do Sieci, w tym powstałych w wyniku siły wyższej (np. wyładowań atmosferycznych) lub innych zdarzeń, lub jeżeli Abonent nie postępował zgodnie z zaleceniami zawartymi w dokumentacji technicznej danego Urządzenia abonenckiego.

#### § 11. Reklamacje

1. Reklamacje mogą dotyczyć:

1.1. Niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług zamówionych przez Abonenta;

1.2. Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi zamówionej przez Abonenta w Umowie;

1.3. Nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja powinna być złożona w jeden z poniższych sposobów:

2.1. Pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta;

2.2. Telefonicznie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora;

2.3. Za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną poprzez EKK, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

3. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

3.1. Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;

3.2. Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

3.3. Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

3.4. Przypisany Abonentowi przez Operatora identyfikator abonenta i/lub adres Lokalu, a w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej - przypisany Abonentowi Numer telefoniczny, którego dotyczy reklamacja.

3.5. Datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1.1.;

3.6. Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, a także numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;

3.7. Podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku, w którym reklamacja złożona w sposób opisany w ust. 2.1. lub 2.2. nie spełnia warunków określonych w ust. 3., upoważniony Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.

5. Jeżeli w przypadku, w którym złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3., Operator rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wezwie Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin - nie krótszy niż 7 dni - i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota o której mowa w ust. 3.6., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. Reklamację można wnieść 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 Usług, przy czym reklamację złożoną po upływie wymienionego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta. W przypadku braku Faktury za dany Okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty wystawienia Faktury.

8. W przypadku wniesienia przez Abonenta, w trybie postępowania reklamacyjnego, uzasadnionej reklamacji w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Operator będzie zobowiązany do udzielenia bonifikaty w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty okresowej za Usługę będącą przedmiotem uzasadnionej reklamacji, w przypadku awarii trwającej jednorazowo dłużej niż 12 godzin, oraz za każdą kolejną dobę niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi będącej przedmiotem uzasadnionej reklamacji

9. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie do 30 dni od daty jej wniesienia.

10. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania przez Operatora zgłoszenia zgodnie z warunkami ust. 2. i ust. 3.

10.1. Jeżeli reklamacja została złożona pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

10.2. Jeżeli reklamacja została złożona w sposób inny niż pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Operator zobowiązany jest w ciągu 14 dni od jej wpłynięcia do zawiadomienia Abonenta o przyjęciu reklamacji w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora. Niniejszego punktu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

10.3. Jeżeli Operator nie udzielił odpowiedzi na reklamację, w ciągu 30 dni od daty wniesienia reklamacji, oznacza to że została ona uznana w całości.

11. Operator rozpatrując reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, przy czym odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

11.1. Nazwę Operatora;

11.2. Powołanie podstawy prawnej;

11.3. Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne i zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą;

11.4. W przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu i formy jego wypłaty;

11.5. W przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;

11.6. Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku gdy reklamujący jest konsument, pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

11.7. Podpis upoważnionego Przedstawiciela Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

12. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty należności na rzecz Operatora. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot należności Abonenta z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie wskazanej przez Abonenta jak w ust. 3.6. w terminie 14 dni od daty udzielenia odpowiedzi na reklamację.

#### § 12. Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy, odstąpienie od Umowy, rezygnacja z Usługi

1. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi Sprzętu na swój koszt, o którym mowa w § 7 ust.1 i 2 w terminie do 14 dni od daty Dezaktywacji Usługi – z



wyłączeniem sytuacji, gdy Sprzęt wykorzystywany będzie nadal do świadczenia innej Usługi przez Operatora.

2. Uchybienie terminowi określonemu w ust. 1. lub brak zwrotu Sprzętu skutkuje obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości zgodnej z Cennikiem.

3. Dodatkowe warunki i tryb rezygnacji z Usługi mogą być określone w Umowie.

4. Jeżeli Abonent rezygnuje z Usługi, której posiadanie jest niezbędne do korzystania z usługi dodatkowej, wówczas rozwiązanie Umowy następuje również w odniesieniu do usługi dodatkowej, jako powiązanej.

5. Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, jeżeli:

5.1. Abonent zalega z choćby częścią opłaty należnej Operatorowi, od co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia i pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie;

5.2. Abonent udostępni Usługę – bez pisemnej zgody Operatora – osobie trzeciej lub poza Lokal, którego dotyczy Umowa – dotyczy Usług wymagających Przyłącza abonenckiego w Lokalu;

5.3. Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza abonenckiego lub dopuści do jego uszkodzenia z przyczyn, które powinny pozostawać pod kontrolą Abonenta;

5.4. Abonent nie dopuści do okresowego przeglądu elementów sieci telekomunikacyjnej, czy też prawidłowości funkcjonowania urządzeń końcowych, bez uzasadnionych powodów;

5.5. Abonent w sposób rażąco naruszy postanowienia Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji - w przypadkach i trybie określonych w Regulaminie.

6. W przypadku, w którym mowa w ust. 5.3., Operator może domagać się od Abonenta zwrotu kosztów poniesionych przez Operatora z tytułu przywrócenia Przyłącza abonenckiego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia lub uszkodzenia Przyłącza abonenckiego – za wyjątkiem sytuacji, gdy Przyłącze abonenckie stanowi własność Abonenta.

7. Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn wskazanych w ust. 5. spowoduje natychmiastowe odłączenie sygnału w Lokalu (o ile dostarczanie sygnału nie zostało uprzednio wstrzymane) i Dezaktywację Usług świadczonych w ramach Umowy. Zawarcie nowej Umowy nastąpi pod warunkiem spełnienia przesłanek zawarcia Umowy określonych w niniejszym Regulaminie, uregulowania zaległości z tytułu opłat za Usługi świadczone przez Operatora wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie - o ile odsetki zostały przez Operatora naliczone - oraz ustania innych przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej Umowy.

8. Jeżeli w ciągu 30 dni od Wstrzymania Usługi w wyniku zalegania z opłatami na rzecz Operatora, Abonent nie uiści zaległych Opłat wraz z odsetkami, o ile odsetki zostały przez Operatora Umowa może zostać automatycznie rozwiązana w zakresie danej Usługi, dla której okres zaległości w opłatach przekroczył 30 dni od Wstrzymania danej Usługi, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania. Za termin rozwiązania Umowy w zakresie danej Usługi przyjmuje się wówczas upływ ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął okres 30 dni od Wstrzymania usługi.

9. W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania naprawczego, likwidacyjnego, upadłościowego lub egzekucyjnego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie o powyższym fakcie poinformować Operatora. Niezależnie od postanowień powyższych Operator niezwłocznie po otrzymaniu informacji o wszczęciu w stosunku do Abonenta któregośkolwiek z tych postępowań może (w zakresie dopuszczonym przez prawo) uzależnić dalsze świadczenie Usług na rzecz Abonenta od złożenia przez niego zabezpieczenia w wysokości, formie i terminie wskazanym w wezwaniu, a w przypadku niespełnienia tych warunków Wstrzymać usługi świadczone Abonentowi w oparciu o Umowę.

10. Operator zastrzega sobie prawo do niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez osobę trzecią w przypadku zaległości w płatności opłat wynikających z Umowy, nie uiszczonych przez dotychczasowego Abonenta lub innych powodów określonych w Regulaminie.

### § 13. Zmiana Abonenta

1. Za zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

2. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy (dokonanie Cesji), Operator może pobrać od Abonenta Opłatę jednorazową w wysokości określonej w Cenniku.

3. Co do zasady po stronie Abonenta może występować wyłącznie jeden podmiot – przy czym w przypadku osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej lub zawodowej, Abonent może upoważnić osobę fizyczną do zlecenia w jego imieniu wniosków o zmianę Umowy lub zmianę usług objętych Umową.

3.1. Dokonanie Cesji Umowy na rzecz osoby trzeciej może nastąpić pod warunkiem złożenia pisemnego oświadczenia Abonenta.

### § 14. Zmiana zakresu Usług, Elektroniczny Kanał Komunikacji (EKK)

1. Zmiana Umowy (za wyjątkiem zmian stron Umowy), również zmiana zakresu świadczonych Usług, może nastąpić w formie pisemnej lub dokumentowej, przy wykorzystaniu Elektronicznego Kanału Komunikacji (w szczególności poczty elektronicznej), na warunkach określonych w Cenniku, Regulaminie lub Regulaminie promocji.

2. Zmiana zakresu Usług może zostać dokonana na żądanie Abonenta, po jego uwierzytelnieniu, jeżeli istnieją możliwości techniczne dokonania takiej zmiany. Dyspozycja Abonenta, o której mowa powyżej powinna zawierać określenie zakresu zmiany oraz termin, od którego zmiana, w przypadku jej akceptacji przez Operatora ma obowiązywać.

3. W przypadku Abonenta będącego osobą prawną, przedsiębiorcą lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, utworzoną zgodnie z obowiązującymi przepisami, wszelkie dyspozycje w imieniu Abonenta składać może jedynie osoba wymieniona w dokumentach (rejestrze, ewidencji) zgodnie z reprezentacją albo osoba, która przedstawiła ważne pełnomocnictwo podpisane przez osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania Abonenta zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru (ewidencji) Abonenta.

4. Operator, w szczególności w przypadku złożenia przez Abonenta poprzez Elektroniczny Kanał Komunikacji dyspozycji związanej z istotnymi obciążeniami finansowymi lub organizacyjnymi dla Abonenta bądź też istotnym ograniczeniem dotychczasowych Usług, może żądać potwierdzenia dyspozycji przez Abonenta innym kanałem komunikacji.

5. W przypadku złożenia dyspozycji dotyczącej zmiany zakresu Usług poprzez Elektroniczny Kanał Komunikacji, Operator zobowiązuje się do informowania Abonenta o odmowie lub braku możliwości wykonania dyspozycji Abonenta za pośrednictwem tego Kanału.

6. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za dyspozycje złożone za pomocą Elektronicznego Kanału Komunikacji.

7. Wszystkie prawidłowo złożone i prawidłowo uwierzytelnione dyspozycje uważa się za prawnie wiążące z chwilą ich uwierzytelnienia.

8. Operator zastrzega sobie prawo dokonania ostatecznego zatwierdzenia albo odmowy przyjęcia określonej dyspozycji Abonenta w ciągu 3 dni roboczych od dnia złożenia takiej dyspozycji. Operator poinformuje Abonenta o ostatecznym

zatwierdzeniu albo o odmowie przyjęcia takiej dyspozycji, za pośrednictwem Elektronicznego Kanału Komunikacji – przy czym w przypadku ostatecznej odmowy przyjęcia takiej dyspozycji, Operator poinformuje również o powodach tej odmowy. Abonent może uzyskać informację o ostatecznym zatwierdzeniu albo odmowie przyjęcia złożonej dyspozycji również w Biurze Obsługi Klienta.

9. Po zatwierdzeniu i zrealizowaniu dyspozycji, przyjętej poprzez Elektroniczny Kanał Komunikacji, Operator w ciągu 3 dni roboczych wystawi i prześle Abonentowi potwierdzenie realizacji dyspozycji.

9.1. W formie uwierzytelnionej poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej podany przez Abonenta w Umowie – jeżeli Abonent podał w Umowie adres poczty elektronicznej;

9.2. W formie pisemnej na adres korespondencyjny podany przez Abonenta w Umowie – jeżeli Abonent nie podał w Umowie adresu poczty elektronicznej.

10. Operator ma prawo dokonania niezbędnych przerw w dostępie do Elektronicznego Kanału Komunikacji, w związku z ich konserwacją lub modyfikacją. O powyższym fakcie Abonent będzie informowany za pośrednictwem strony internetowej Operatora.

11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za awarie Elektronicznych Kanałów Komunikacji spowodowane okolicznościami niezależnymi od Operatora.

12. Za datę złożenia dyspozycji przyjmuje się datę jej rejestracji w systemie Operatora.

13. Operator realizuje dyspozycje w kolejności ich złożenia.

14. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia dyspozycji złożonej za pośrednictwem Elektronicznego Kanału Komunikacji, gdy zaistniałe okoliczności uzasadniają wątpliwości, co do jej autentyczności lub uprawnień osoby składającej dyspozycję.

15. Operator ma prawo odmówić przyjęcia dyspozycji złożonej za pośrednictwem EKK, w przypadku awarii systemu do rejestracji dyspozycji składanych przez Abonenta (np. urządzenia nagrywającego rozmowy telefoniczne).

### § 15. Ochrona danych osobowych, tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator oświadcza, że w związku ze świadczeniem Usług, przetwarza dane osobowe Abonenta udostępnione w Umowie i jest administratorem danych w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

2. Prawo do przetwarzania danych osobowych Abonenta przysługuje Operatorowi według oraz podmiotom upoważnionym na mocy obowiązujących przepisów lub stosownej umowy z Operatorem - w granicach określonych przez prawo.

3. Na zasadach określonych przez prawo, dane osobowe Abonenta mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.

4. Abonentowi przysługuje prawo wglądu w jego dane osobowe, prawo żądania ich kopii, poprawiania danych oraz wyrażania sprzeciwu, co do ich przetwarzania przez Operatora. Abonentowi przysługuje również prawo wyrażania sprzeciwu, co do przetwarzania przez Operatora jego danych w celach marketingowych.

5. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych zostały zamieszczone na stronie internetowej Operatora –

[https://www.derkom.pl/media/uploads/attach/2019-02/78\\_oświadczenie\\_rod0-2.pdf](https://www.derkom.pl/media/uploads/attach/2019-02/78_oświadczenie_rod0-2.pdf)

6. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług, jak również na podstawie obowiązujących przepisów prawa Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną.

### § 16. Postanowienia końcowe

1. Operator będzie przysyłał Abonentowi korespondencję związaną z realizacją Umowy:

1.1. W formie pisemnej (drogą pocztową) na adres korespondencyjny określony przez Abonenta w Umowie lub

1.2. W formie poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej określony przez Abonenta w Umowie.

2. W trakcie trwania Umowy, Abonent zobowiązany jest do pisemnego lub z wykorzystaniem Elektronicznego Kanału Komunikacji, powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu korespondencyjnego, o którym mowa w ust. 1.1. i ust. 1.2., w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

3. W trakcie trwania Umowy, Abonent zobowiązany jest do pisemnego lub z wykorzystaniem Elektronicznego Kanału Komunikacji, powiadomienia Operatora o każdej zmianie danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

4. Adres korespondencyjny, o którym mowa w ust. 1.1. musi być adresem znajdującym się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

5. Operator podaje do wiadomości na stronie internetowej [www.derkom.pl](http://www.derkom.pl) każdą zmianę dotyczącą swojej siedziby, jak również informacji z zakresem oferowanych usług.

6. Minimalny okres korzystania z danej Usługi to jeden Okres rozliczeniowy chyba, że Cennik, Regulamin lub Regulamin promocji określają inaczej.

7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności kodeksu cywilnego, przepisy ustawy prawa telekomunikacyjnego.

8. W przypadku zawarcia umowy na podstawie Regulaminu promocji, pierwszeństwo stosowania będą miały postanowienia tego Regulaminu.

9. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle wykonywania postanowień Umowy, strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, zgodnie z właściwością określoną w przepisach Kodeksu Postępowania Cywilnego – z zastrzeżeniem ust. 10.

10. Wszelkie spory mogące wyniknąć pomiędzy Operatorem a Abonentem będącym konsumentem na tle wykonywania postanowień Umowy, mogą zostać rozwiązane w trybie posądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w tych sprawach prowadzone jest przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej – [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).

11. Operator stale rozwija zakres Usług dostępnych dla Abonentów. Zakresy Usług dostępnych w miejscach, w których możliwym jest korzystanie z Usług Operatora, mogą się różnić od siebie. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług można uzyskać w Biurze Obsługi Klienta lub na stronie internetowej Operatora.

12. Przedstawiciel Operatora realizujący czynności w Lokalu Abonenta zobowiązany jest - na żądanie Abonenta - okazać mu pisemne upoważnienie od Operatora do dokonania danej czynności.

13. Regulamin obowiązuje od dnia 21.12.2020 r.