

REGULAMIN
Świadczenia Usługi Dostępu do Sieci Internet
w sieci BIEL.NET Dariusz Bielak
z dnia 20.11.2020r.



Przepis wstępny oraz definicje §1

Niniejszy regulamin określa ogólne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet przez Operatora BIEL.NET Dariusz Bielak z siedzibą w Bielsku Podlaskim, ul. Kazimierzowska 1a/12, 17 – 100 Bielsk Podlaski.

§2

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. Abonament – podstawowa opłata cykliczna ,ponoszona przez Abonenta z tytułu zapewnienia gotowości Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
2. Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem;
3. Adres fizyczny (MAC) – karty sieciowej, routera lub innego urządzenie końcowego. Jest numerem identyfikującym urządzenie Abonenta w sieci;
4. Awaria – techniczna wada Sieci Operatora, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;
5. Biuro Obsługi Klienta (BOK) – miejsce obsługi Abonentów oraz zamawiających w lokalu Operatora. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się na stronie internetowej www.bielnet.net
6. Cennik – zestawienie cen za usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, stanowi integralną część Umowy;
7. Cykl rozliczeniowy – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
8. Faktura – dokument obejmujący opłaty za usługi Telekomunikacyjne ; może obejmować także opłaty wynikające z innych umów , które łączą Abonenta z Operatorem,
9. FTTH - Fiber-to-the-Home, oznacza doprowadzenie światłowodu bezpośrednio do domu Abonenta.
10. Instalacja – czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż sprzętu w Lokalu prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy usług i świadczenia mu Usług;
11. Operator – BIEL.NET Dariusz Bielak
12. Pakiet – określony w cenniku zakres Usługi;
13. Przedstawiciel – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia uprawniona, do składania i przyjmowania

- oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;
14. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 15. Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia usług Abonentowi;
 16. Tytuł prawny do lokalu – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie lub inna podobna umowa. Oznacza również uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie sprzętu i Zakończenia Sieci w lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług;
 17. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem;
 18. Zakończenie sieci – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem lub wtykiem modularnym RJ45, umożliwiającym podłączenie urządzeń do Sieci telekomunikacyjnej i korzystanie z Usług.

Świadczone usługi oraz elementy składające się na opłatę za świadczone usługi

§3

1. Operator świadczy Usługi telekomunikacyjne w zakresie przyłączenia do Sieci oraz dostępu do Sieci Internet.
2. Na opłatę za świadczone usługi składają się następujące elementy: dostęp do sieci Internet oraz inne usługi, o ile są przewidziane składającymi się na Umowę dokumentami.
3. Operator zobowiązany jest do świadczenia usługi dostępu do Internetu do czasu aktywacji tej usługi u nowego dostawcy usług, o ile zmiana dostawcy usługi następuje na podstawie art. 72a Ustawy.
4. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat abonamentowych za wszystkie usługi liczonej według faktur z ostatnich trzech Cykli Rozliczeniowych.
5. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do Internet, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości ¼ sumy opłat abonamentowych za wszystkie usługi liczonej według faktur z ostatnich trzech Cykli Rozliczeniowych płaconych u Operatora.
6. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt. 4 i 5, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną od terminu do dnia aktywowania usługi dostępu do Internetu w przypadku, o którym mowa w pkt. 3.

Standardowe warunki Umowy

§4

1. Umowa zostaje zawarta w Lokalu BOK Operatora lub poza nim w formie pisemnej, a także, jeśli Operator taką możliwość dopuszcza, w formie elektronicznej (z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego, oraz w formie dokumentowej (przez telefon, za pośrednictwem poczty elektronicznej itp.);
2. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) Abonent, który zawarł umowę na odległość lub poza Lokalem BOK Operatora, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyn. Abonent może odstąpić od Umowy, składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od Umowy, który jest dostępny na stronie www.bielnet.net. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem;
3. Oświadczenie można złożyć m.in.:
 - a) osobiście w BOK Operatora,
 - b) wiadomością e-mail, na adres bielnet@poczta.onet.eu
 - c) w formie pisemnej, na adres Biel.Net Dariusz Bielak ul. Kazimierzowska 1a/12, 17100 Bielsk Podlaski;
4. Operator niezwłocznie przesyła Abonentowi potwierdzenie odebrania oświadczenia woli o odstąpieniu od Umowy, na wskazany przez Abonenta adres e-mail.
5. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony;
6. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usługi wedle wybranego przez Zamawiającego Pakietu i lokalizacji;
7. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym Tytuł prawny do Lokalu. Na żądanie Operatora Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający Tytuł prawny do Lokalu lub zgodę na Instalację osoby, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje;
8. Abonent zobowiązany jest w ciągu 7 dni od utraty Tytułu prawnego do Lokalu, do powiadomienia Operatora o tej okoliczności. Powiadomienie powinno być dostarczone do Biura Obsługi Klienta w formie pisemnej, na adres email Operatora lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość;
9. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 9.1. Dostarczenia przez zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy;
 - 9.2. Pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora bądź udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych, przy czym Operator zobowiązany jest do powiadomienia Zamawiającego o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności;

10. Zawierając Umowę o świadczenie Usług wraz z zapewnieniem przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora, Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację sprzętu w Lokalu, do którego posiada Tytuł prawny lub zgodę osoby, której taki tytuł przysługuje. Wykonanie instalacji i podłączenie Abonenta do Sieci Operatora nastąpi w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. W czasie instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia;
11. Przygotowanie Lokalu , miejsca instalacji oraz dostępu do energii elektrycznej dla sprzętu należy do Abonenta;
12. Zasilanie sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta;
13. Urządzenia końcowe (anteny, routery, karty sieciowe) Abonent zakupuje we własnym zakresie;
14. Urządzenia końcowe pozostają własnością Abonenta o ile Umowa nie stanowi inaczej;
15. W przypadku Awarii lub Usterki Abonent powinien udostępnić Lokal w celu ich usunięcia niezwłocznie od zawiadomienia.

Okres rozliczeniowy, opłaty i sposoby dokonywania płatności

§5

1. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy;
2. W przypadku, gdy Usługa była świadczona przez niepełny Okres Rozliczeniowy , wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona w danym Okresie rozliczeniowym;
3. Abonent w dniu zawarcia niniejszej Umowy zobowiązuje się uiścić opłatę przyłączeniową w wysokości podanej w aktualnie obowiązującym Cenniku na rzecz Operatora.
4. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat z tytułu Usług świadczonych przez Operatora, na zasadach określonych w poniższych postanowieniach:
 - 4.1. Abonament płatny jest do 15 dnia każdego miesiąca za bieżący miesiąc świadczenia Usług, w wysokości wynikającej z Umowy lub Cennika w związku z danym Pakietem Taryfowym. Zmiana ceny Abonamentu podana będzie do wiadomości Abonenta z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem, a w przypadku niezaakceptowania jej, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez ponoszenia żadnych kosztów – pod warunkiem złożenia na piśmie oświadczenia dla Operatora przed terminem wejścia zmian w życie.
 - 4.2. Pozostałe opłaty płatne są w wysokości i terminach wskazanych w Umowie, rachunku, Fakturze VAT lub wezwaniu do zapłaty doręczonych Abonentowi przez Operatora.
5. Abonent zobowiązany jest do dokonywania Opłat w Biurze Obsługi Klienta lub przelewem na numer rachunku bankowego podanego w Umowie, na Fakturze lub na stronie internetowej Operatora;

6. Faktura doręczana jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Na wniosek Abonenta faktura może zostać doręczona na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej;
7. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia Operatora o niedostarczeniu faktury w terminie, w którym jest ona zwykle dostarczana;
8. Za dzień zapłaty uważa się datę wpłaty należności w BOK Operatora lub datę wpływu należności na rachunek bankowy Operatora.

Dane dotyczące jakości i funkcjonalności urządzeń i Usług

§6

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu,
2. Operator świadczy Usługi zgodnie ze standardami poszczególnych technologii: kablowej ETHERNET, światłowodowej FTTH oraz technologii bezprzewodowej w paśmie 5 GHz, (pasmo nielicencjonowane),
3. Minimalny oferowany poziom jakości usług transmisji danych w usłudze stacjonarnego Internetu wynosi 5 Mbps w kierunku do Abonenta oraz 2 Mbps w kierunku od Abonenta (oba parametry przez minimum 96 % czasu trwania transmisji danych),
4. Czas wstępnego przyłączenia określony jest w §2 Umowy,
5. Aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej www.bielnet.net,
6. Operator prowadzi rejestr Urządzeń końcowych sieci telekomunikacyjnej (adresy MAC kart sieciowych, routerów, anten, radiolinii);
7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora lub będące rezultatem jego zlecenia) mogą wynikać z :
 - 7.1. Rodzaju wykorzystywanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane
 - 7.1.1. Zmianą konfiguracji telekomunikacyjnego Urządzenia końcowego przez Abonenta;
 - 7.1.2. Instalacją przez Abonenta oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub przez Operatora;
 - 7.1.3. Brakiem przeznaczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do korzystania z danej dostępnej technologii,;
 - 7.1.4. Brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym;
 - 7.2. Decyzji dostawców Usług i aplikacji w sieciach innych Operatorów, z

których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z Usług i aplikacji, 7.3. Środków technicznych podejmowanych przez Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci oraz Usług,

7.4. Warunków dostępu lub korzystania z Usług i aplikacji określonych przez Operatora

8. Operator świadcząc Usługi Telekomunikacyjne stosuje służące pomiarom i organizacji ruchu w sieci, których celem jest zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowanie tych procedur optymalizuje jakość Usług telekomunikacyjnych.

9. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci Operatora i Usług telekomunikacyjnych, Operator podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapobieganie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom a w szczególności:

9.1. Eliminuje przekazywanie komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci Operatora lub Usług telekomunikacyjnych, lub przerywa lub ogranicza świadczenie Usług telekomunikacyjnych w stosunku do adresu IP, z którego wysyłane są komunikaty zagrażające bezpieczeństwu lub integralności Sieci Operatora lub Usług telekomunikacyjnych

10. Operator nie świadczy usług głosowych i nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi oraz nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.

11. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

Zakres usług serwisowych. Sposób informowania o aktualnym cenniku oraz kosztach usług serwisowych

§7

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia Usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach Usługi serwisowej Operator zapewnia:
 - 1.1. Udzielania Abonentom informacji dotyczących Umowy,
 - 1.2. Przyjmowania reklamacji,
 - 1.3. Realizacji zleceń,
 - 1.4. Udzielania Abonentom informacji dotyczących Usług telekomunikacyjnych,
 - 1.5. Informacje na temat obsługi urządzeń telekomunikacyjnych (routerów, kart sieciowych, anten),
 - 1.6. Bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
 - 1.7. Rozpatrywanie reklamacji,
2. W przypadku gdy wykonanie Usług serwisowych wiąże się z kosztami, są one określone w Cenniku, zamieszczonym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczanym przed zawarciem Umowy.
3. Obsługa serwisowa realizowana jest przez Operatora za pośrednictwem:

- 3.1. Osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
 - 3.2. Pod numerem telefonu Operatora wskazanym na stronie internetowej.
4. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno to trwać dłużej niż 3 dni robocze od dnia powiadomienia o Usterce bądź Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidzianego czasu ich usunięcia.

Zakres odpowiedzialności Operatora, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty

§8

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło ze zdarzenia o charakterze siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta, a w szczególności z nieprzestrzegania przez Abonenta Umowy lub działania Abonenta niezgodnie z prawem,
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 2.1. pracę urządzeń bezprzewodowych oraz instalacji sieciowych wewnątrz Lokalu będących własnością Abonenta,
 - 2.2. dane przechowywane i transmitowane przez Sieć, jak i za straty wynikłe ze świadomego bądź nieświadomego korzystania przez Abonenta z usługi bądź działania na szkodę zasobów lub innych użytkowników własnej i innych Sieci;
 - 2.3. wykorzystywanie swojego konta i dostępu do Internetu w celach niedozwolonych prawem polskim i międzynarodowym, tj. podejmowanie prób blokowania usług, włamań do systemów, działań powodujących zakłócenia pracy Sieci bądź urządzeń innych użytkowników/abonentów; trudności w dostępie do Internetu wynikłe z powodu przeciążenia łącz lub Awarię własnego komputera/systemu.
3. W przypadkach wymienionych w p.2.3, Operator zastrzega sobie możliwość poinformowania, przekazania lub udostępniania informacji o Abonencie w przewidzianym prawem trybie właściwym służbom.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołany Awarią lub Usterką w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług. Abonentowi przysługuje względem Operatora prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
5. Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości. Upust nie przysługuje jeżeli w Okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

6. Kara umowna i/lub odszkodowanie uzupełniające, jak również upust w opłacie abonamentowej są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat Abonamentowych wobec Operatora.
7. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie Abonamentu oraz wypłaty kary umownej a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w dziale Reklamacje.

Obowiązki Abonenta

§9

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Regulaminu, zarówno do Operatora jak i osób trzecich. 2. Abonentowi zabrania się udostępniania Usług poza Lokal, bez pisemnej zgody Operatora. Za naruszenie tego obowiązku, niezależnie od prawa Operator może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym z winy Abonenta. Abonent będzie ponosił względem Operatora odpowiedzialność odszkodowawczą według zasad określonych w kodeksie cywilnym 3. Operator nie odpowiada za zniszczenia i naprawę sprzętu oraz okablowania znajdującego się w Lokalu Abonenta (i będącego jego własnością), wynikłe z nieprawidłowej ich eksploatacji, a zatem bezwzględnym obowiązkiem Abonenta jest:

- 3.1. Zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzepięciowych, zabezpieczających urządzenia i sprzęt,
 - 3.2. Dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego, itp.
 - 3.3. W przypadku posiadania routera bezprzewodowego – zastosowanie klucza sieciowego do sieci bezprzewodowej o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry,
4. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za :
- 4.1. Naruszenie praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - 4.2. Rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - 4.3. Działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - 4.4. Rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - 4.5. Korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci i systemów komputerowych umożliwiających świadczenie Usług,

4.6. Rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest uznawany za uciążliwy (tzw. Spamming)

5. Abonent ma obowiązek niezwłocznie zgłaszać do administratora wszelkie zaobserwowane nieprawidłowości w działaniu sieci uniemożliwiające korzystanie z usługi. W przypadku zaniechania tego przez Abonenta, Operator nie będzie uwzględniał żadnych, wynikłych z tego tytułu reklamacji.
6. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone względem Operatora w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, regulaminem oraz za działania sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
7. Operator zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do sieci telekomunikacyjnej oraz zawieszenie świadczenia Usług, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta , w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków wymienionych w pkt. 2 i 4 powyżej, gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.

Reklamacje. Polubowne metody rozwiązywania sporów

§10

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych,
 - b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług telekomunikacyjnych,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
 - 2.1. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt 2, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona w BOK Operatora.
4. Reklamacja może być złożona:
 - 4.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 3, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

4.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 3;

4.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonent, zwanego dalej „reklamującym”;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
- e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt 1 lit. b;
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy abonenckiej lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty; g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 5 lit f;

h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. 6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w pkt 3, nie spełnia warunków określonych w pkt 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w pkt 6 nie spełnia warunków określonych w pkt 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 5 lit f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w pkt 3, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
12. Przepisu pkt 10 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
13. Jednostka Operatora, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w pkt 5 lit g;
 - e) w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o których mowa w art. 109 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne;
 - g) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
16. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne („Jeżeli przepisy ustawy wymagają wyrażenia zgody przez abonenta lub użytkownika końcowego, zgoda ta: a) nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści; b) może być wyrażona drogą elektroniczną, pod warunkiem jej utrwalenia i potwierdzenia przez użytkownika; c) może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat”) stosuje się.
18. Przepisu pkt 16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
19. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt 17 i 18, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w pkt 11, w pkt 14 oraz w pkt 15 lit a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
20. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w pkt 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
21. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 20, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
22. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

Sposób przekazywania informacji o zagrożeniach związanych z Usługami telekomunikacyjnymi

Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym o publikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie internetowej Operatora a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie mu odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

Zawieszenie świadczenia usług

§ 12

1. Abonent może zawiesić korzystanie z dostępu do Internetu na własną prośbę zawiadamiając o tym Operatora na piśmie lub drogą e-mail (bielnet@poczta.onet.eu) z co najmniej 3- dniowym wyprzedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym nastąpiło powiadomienie oraz pod warunkiem niezalegania w płatnościach.
2. W przypadku zawieszenia Usługi na wniosek Abonenta opłata Abonamentowa nie jest pobierana a w przypadku ponownej aktywacji Usługi (w Lokalu , w którym była świadczona Usługa przed zawieszeniem) Abonent nie ponosi żadnych kosztów. 3. Z zastrzeżeniem innych postanowień Umowy lub Regulaminu, Operator może zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, albo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania zaniechania naruszenia Umowy
 - 3.1. Opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej, lub innej opłaty przewidzianej Umową, Regulaminem, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia,
 - 3.2. Udostępnia Usługi poza Lokal,
 - 3.3. Używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Operatora,
 - 3.4. Wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci Operatora;
 - 3.5. Uniemożliwia przedstawicielom Operatora wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci jak również usunięcie Usterki lub Awarii,
 - 3.6. Utracił tytuł prawny do lokalu bądź cofnięta lub odwołana została zgoda na świadczenie Usług w Lokalu osoby, która taki tytuł posiada,
 - 3.7. W inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników bądź przepisów obowiązującego prawa.
4. Ponowna aktywacja usług , zawieszonych na podstawie pkt 3 następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, a w przypadku zaległości w opłatach nie wcześniej, niż po ich uregulowaniu przez Abonenta.

Ochrona danych osobowych

§13

1. Dane osobowe przetwarzane są przez Operatora zgodnie z wymogami wynikającymi z przepisów prawa w oparciu o następujące podstawy:
 - 1.1. Wykonanie Umowy Abonenckiej (np. w celu świadczenia usług);
 - 1.2. Wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Operatorze (np. na potrzeby rozpatrywania reklamacji);
 - 1.3. Realizacja prawnie uzasadnionego interesu realizowanego przez Operatora (np. na potrzeby zapobiegania nadużyciom w sieci telekomunikacyjnej, marketingu bezpośredniego).
2. Podanie danych Abonenta jest dobrowolne . Jednakże zawarcie Umowy Abonenckiej i jej wykonanie przez Operatora nie jest możliwe bez podania przez Abonenta danych osobowych;
3. Abonentowi przysługuje prawo do: dostępu do danych; do sprostowania danych osobowych; prawo do usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”); prawo do ograniczenia przetwarzania danych; prawo do przenoszenia danych; prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania tych danych (w zakresie w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest realizacja prawnie uzasadnionych interesów; prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie (w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda) – na zasadach określonych w przepisach o ochronie danych osobowych, w tym przepisach RODO.
4. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazane następującym odbiorcom:
 - 4.1. Podmiotom trzecim w celach związanych ze świadczeniem przez Operatora Usług, np. biurom rachunkowym, podmiotom prowadzącym działalność pocztową;
 - 4.2. Urzędom ;
 - 4.3. Właściwym organom (np. policji, prokuraturze) w ramach realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa.
5. Operator informuje Abonenta, iż w zakresie przewidzianym przez obowiązujące przepisy prawa przetwarza:
 - 5.1. Dane osobowe Abonenta oraz inne dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną

Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń , nie dłużej niż do czasu ich przedawnienia, lu wykonania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

Postanowienia końcowe

§ 14

1. W trakcie trwania Umowy Abonent zobowiązany jest do powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian dołączając dokumenty potwierdzające powyższe zdarzenie, W przypadku niewykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowana do Abonenta pod dotychczasowym

adresem i ich dotychczasowymi danymi uważa się za prawidłową nadaną ze wszystkimi konsekwencjami doręczenia dla Abonenta.

2. Za pisemną zgodą Operatora Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie zwłaszcza co do wiarygodności płatniczej.
3. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 21.12.2020 r.
4. Operator zastrzega sobie prawo dokonywania zmian niniejszego Regulaminu dostosowując jego treść w razie potrzeby do zmieniającego się obowiązującego prawa oraz okoliczności mających wpływ na sposób świadczenia przez Operatora usługi dostępu do Internetu.
5. Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian. W razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
 - 5.1. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
6. W sprawach nie uregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy ustawy Prawo Telekomunikacyjne, przepisy wykonawcze do tej ustawy oraz przepisy Kodeksu cywilnego.