

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEINFORMATYCZNYCH

### § 1

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Regulamin oraz Cennik (stanowiący załącznik nr 1) stanowią integralną część Umowy.
- Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:
  - Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, będąca stroną Umowy
  - Awaria** – przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, Planowanymi Pracami lub przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
  - Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania.
  - Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora w Rachunku.
  - Operator** – KAPPA, ul. Częstochowska 38/52 93-121 Łódź
  - Opłata abonamentowa** – opłata okresowa za stały dostęp do Usług.
  - Opłata aktywacyjna** – opłata jednorazowa za rozpoczęcie świadczenia Usług.
  - Opłata wyrównawcza** – kwota nieprzekraczająca określonej przy zawieraniu Umowy równowartości ulgi przyznanej Abonentowi, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w umowie.
  - Planowane prace** – działania służb technicznych Operatora niezbędne dla zapewnienia prawidłowego działania usługi.
  - Połączenie telefoniczne** - połączenie ustanowione za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalające na dwukierunkową łączność w czasie rzeczywistym;
  - Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Klientem i Operatorem;
  - Urządzenie abonenckie** – udostępnione Abonentowi przez Operatora urządzenie telekomunikacyjne do świadczenia Usługi lub Usług Dodatkowych.
  - Usługi** – wskazane w treści Umowy usługi świadczone na jej podstawie przez Operatora na rzecz Klienta;
  - Usługi dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku.
  - Zawieszenie Świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### § 2

#### ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG:

- Operator oferuje:
  - Usługi transmisji danych w tym stałego dostępu do sieci Internet;
  - Usługi kolokacji serwerów;
  - Usługi głosowe telefonii stacjonarnej i internetowej;
  - Usługi hostingowe w tym VPS;
  - Usługi Dodatkowe związane z powyższymi Usługami;
- Zakres Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta określa Umowa.
- W ramach Opłaty Abonamentowej Operator zapewnia:
  - stały dostęp do Sieci Operatora
  - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty Abonamentowej
  - pomoc techniczną (§ 11), z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi niezasadzonych wezwań.
- Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
- Umowa wygasa:
  - wskutek zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
  - w przypadku śmierci Abonenta
- Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności. Opłaty związane z cesją praw i przejęciem obowiązków, w szczególności wynikające z konieczności przeniesienia sprzętu i urządzeń, pobiera się od dotychczasowego Abonenta, według stawek określonych w Umowie, bądź w zawartym z tego tytułu porozumieniu. Na dotychczasowym Abonencie, ciąży również obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałe do dnia cesji i musi być wypłacony przed dokonaniem cesji, chyba że strony postanowią inaczej za wiedzą i pisemną zgodą Operatora. Abonent nie może dokonać cesji na rzecz osoby trzeciej innej niż ta, której dotyczyła pisemna zgoda Operatora. Operator może zażądać, iż dokonanie cesji odbędzie się na podstawie porozumienia zawartego między Operatorem, Abonentem oraz osobą trzecią.
- Oświadczenia stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy zawartej w formie pisemnej wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

### § 3

#### ZAWARCIE, ZMIANA I ROZWIĄZANIE UMOWY

- Przed zawarciem Umowy, Podmiot zobowiązany jest przekazać Operatorowi następujące dane i oryginały lub poświadczone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów:
  - identyfikujących status prawny, w szczególności, aktualny odpis z Krajowego Rejestru Sądowego albo Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej lub innych dokumentów urzędowych, potwierdzających fakty zgłoszone do zawarcia Umowy;  
oraz, jeśli strony uzgodnią taką konieczność:
  - zaświadczenie o nadaniu identyfikatora REGON;
  - zaświadczenie o nadaniu numeru ewidencji podatkowej NIP, wydane przez właściwy Urząd Skarbowy;Powyższe nie dotyczy podmiotów fizycznych, nie posiadających osobowości prawnej. W takim przypadku zawarcie umowy następuje na podstawie danych spisanych z dokumentu tożsamości Abonenta.

### § 4

#### WARUNKI PŁATNOŚCI

- Okres Rozliczeniowy jest definiowany w umowie. Dla potrzeb rozliczeń

- przyjmuje się liczbę trzydziestu dni w miesiącu. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe niż określone umową.
- Oplata Abonamentowa pobierana jest z góry od pierwszego pełnego Okresu Rozliczeniowego. W pierwszym, niepełnym Okresie Rozliczeniowym Klient zostaje obciążony jedynie częściową opłatą proporcjonalną do czasu trwania usługi oraz opłatami instalacyjną i Aktywacyjną jeśli takie zostały uzgodnione lub wynikają z Umowy.
  - Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionej fakturze VAT opłat za Usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
  - Abonent dokonuje opłat za usługi świadczone przez Operatora na podstawie faktury VAT, zgodnie z treścią Umowy i Cennikiem Usług nie później jednak niż do 15 dnia każdego miesiąca (chyba, że termin płatności na fakturze VAT jest inny), w kasie firmy lub na rachunek bankowy określony w Umowie. W przypadku dokonania zapłaty na wskazane konto bankowe prosimy o umieszczenie na blankiecie wpłaty numeru faktury, której dotyczy wpłata lub numeru umowy Abonenta oraz miesiąca opłaty. Powyższe dotyczy przypadku gdy Okres Rozliczeniowy jest miesięczny.
  - Za termin dokonania opłaty uważa się datę wpłynięcia należności na konto bankowe Operatora, lub dokonania wpłaty w kasie firmy.
  - W przypadku przekroczenia terminu płatności o 14 dni Operator ma prawo wysłania do Abonenta wezwania do zapłaty z dołączeniem kosztów tej operacji. W przypadku nie uregulowania należności w terminie określonym w wezwaniu, Operator ma prawo do Zawieszenia Świadczonej Usługi.
  - Zawieszenie usług powstałe na skutek przekroczenia terminu płatności nie zwalnia Abonenta z opłat abonamentowych za okres zawieszenia. Operator wznowi świadczenie usług, jeżeli Abonent uiści wszelkie zaległe opłaty. W przypadku, gdy zaległe opłaty nie zostaną uiszczone przez Abonenta w terminie określonym w wezwaniu, Operator jest uprawniony do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
  - W przypadku przekroczenia terminu płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia w zapłacie.
  - W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta (należności główne wynikające z faktury), z zastrzeżeniem art. 451 K.C. a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.
  - Abonent upoważnia Operatora do wystawiania, za świadczone Usługi, faktur VAT bez podpisu odbiorcy w/g cennika usług i podpisanej umowy.
  - Operator zastrzega sobie prawo ustalania w Umowie limitu kwotowego, dla opłat za Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Okresie Rozliczeniowym. W przypadku przekroczenia limitu kwotowego, o którym mowa w pkt. 6. Operator może dokonać zablokowania Usługi. Abonent nie będzie miał z tego tytułu żadnych roszczeń wobec Operatora. Usługa zostanie odblokowana w pierwszym dniu Okresu Rozliczeniowego, następnego po Okresie Rozliczeniowym, w którym przekroczone limit kwotowy, o ile nie wystąpią okoliczności uzasadniające zawieszenie świadczenia Usług lub nie ulegną zmianie limity kwotowe.
  - Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonej Usługi w każdym czasie. Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. W przypadku podwyższenia cen, powiadomienie będzie zawierało nadto informację o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy, Operatorowi nie będzie przysługiwać roszczenia odszkodowawcze ani zwrot ulgi – chyba, że konieczność wprowadzenia zmiany nastąpi na skutek zmiany przepisów prawa. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy, najpóźniej na 7 Dni Roboczych przed datą ich wejścia w życie.
  - Operator prowadzi rejestrację połączeń telefonicznych zrealizowanych przez Abonentów za pośrednictwem sieci Operatora. Rejestracja obejmuje w szczególności informacje na temat: numeru inicjującego połączenie, numeru, do którego realizowane jest połączenie, daty rozpoczęcia połączenia, godziny rozpoczęcia połączenia (z dokładnością do jednej sekundy), czasu trwania połączenia (z dokładnością do jednej sekundy). Rejestr stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT.

## § 5

### URZĄDZENIE ABONENCKIE

- W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy we wskazanej w Umowie Abonencie lokalizacji, Urządzenie Abonenckie będące własnością Operatora. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w cenie Usługi, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
- Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Urządzenia Abonenckiego, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia Abonenckiego ponosi Abonent.
- Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego jest złożenie podpisu przez Abonenta na Protokole Przekazania Wyposażenia Abonenckiego przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora. Podpisanie protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
- Abonent nie może bez zgody Operatora udostępnić Urządzenia Abonenckiego osobie trzeciej oraz nie może podłączyć do Urządzenia Abonenckiego bezpośrednio lub pośrednio urządzeń służących do

korzystania z Usługi, nie będących w jego wyłącznej dyspozycji.

- Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego zgodnie z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie nie gorszym niż zużycie wynikające z normalnej eksploatacji, a także do powiadomienia Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w jego pracy.
- Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
- W wypadku stwierdzenia przez Operatora uszkodzenia, zniszczenia lub utraty Urządzenia Abonenckiego z przyczyn leżących po stronie Abonenta, a w szczególności samowolnej naprawy, świadomego zniszczenia, uszkodzeń mechanicznych nie mogących powstać podczas normalnej eksploatacji i uszkodzeń powstałych w wyniku nieprawidłowego działania urządzeń Abonenta, Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy lub wymiany w pełnej wysokości.
- Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
- Niezwłocznie, po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonent zobowiązuje się do zwrotu Urządzenia w Biurze Operatora, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.

## § 6

### ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRZESYLANE TREŚCI

- Wszystkie usługi Operatora mogą być wykorzystywane przez Abonenta tylko do celów zgodnych z prawem. Zabronione jest niezgodne z prawem rozpowszechnianie i udostępnianie jakichkolwiek materiałów (treści i obrazów), w szczególności: materiałów pornograficznych, materiałów naruszających dobro osobiste osób trzecich i materiałów naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich, np. naruszających prawa autorskie lub tajemnice handlowe. Dotyczy to również przekazywania z terytorium Polski lub dostarczania na terytorium Polski materiałów chronionych prawami osób trzecich.
- Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci i infrastruktury Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Na Operatorze nie spoczywa obowiązek obserwowania materiałów przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta, lub poszukiwania faktów, lub okoliczności, które wskazywałyby na bezprawny charakter działalności Abonenta. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu naruszeń, których dopuścił się Abonent, w szczególności z tytułu naruszenia przez Abonenta prawa autorskiego, z tytułu popełnienia przez Abonenta czynów nieuczciwej konkurencji lub zamieszczania przez Abonenta niedozwolonej reklamy, lub niezgodnych z prawem treści, w tym treści o charakterze pornograficznym.
- Usługi Operatora nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego, oraz świadomie utrudniający innym użytkownikom dostęp do usług Operatora. Zabronione jest celowe działanie na szkodę innych Abonentów i sieci Operatora. W szczególności zabronione jest celowe przeciążanie sieci, transmisja z wirusami komputerowymi, próby włamania do innych serwerów.
- W przypadku naruszenia zasad korzystania z sieci, Operator wezwie Abonenta do natychmiastowego zaprzestania podobnych działań pod rygorem Zawieszenia Świadczonej Usługi i odstąpienia od Umowy. W przypadku braku reakcji ze strony Abonenta na wezwanie do przestrzegania zasad korzystania z usług Operatora, Operator może Zawiesić Świadczenie Usług a także odstąpić od Umowy.

## § 7

### ZOBOWIĄZANIA OPERATORA

- Operator zobowiązuje się do świadczenia usług teleinformatycznych wyspecyfikowanych w umowie. Operator zapewnia jakość usług zgodną z zapisami Umowy, wybranym abonamentem i określoną w warunkach SLA będących załącznikiem do Umowy. W przypadku długotrwałych przerw w pracy sieci wynikających z winy Operatora, Abonentowi przysługują roszczenia reklamacyjne, wg zapisów szczegółowo określonych w §8 Regulaminu.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w działaniu usług wynikające z działalności osób trzecich (kradzieże, celowe uszkodzenia struktury sieci), oraz przypadki losowe (brak zasilania energetycznego, uszkodzenia wynikające z działania zjawisk atmosferycznych). W takim przypadku Operator zobowiązuje się do przywrócenia sprawności działania instalacji w możliwie najkrótszym terminie.
- Operator zobowiązuje się do nieodpłatnej pomocy przy zarejestrowaniu unikalnej domeny Abonenta w NASK lub innej powołanej do tego celu instytucji, o ile zaistnieje taka potrzeba. Abonent, jako wyłączny właściciel takiej domeny, zobowiązany jest sam pokryć opłatę wynikającą z faktu posiadania domeny.
- Operator zobowiązuje się do zachowania tajemnicy treści przekazywanych za pośrednictwem poczty e-mail i do dołożenia wszelkich starań zabezpieczających serwer przed dostępem osób nieupoważnionych.
- Dostęp do zasobów Abonenta (jego obszaru dyskowego, poczty i wszystkich zapisanych plików danych) możliwy jest tylko dla osób znających hasło. Zabezpieczenie konta hasłem nie gwarantuje 100% tajności. Operator nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do korespondencji przez osoby nieupoważnione na skutek ujawnienia lub "złamania" hasła. Z tego powodu zaleca się regularną zmianę hasła (przy pomocy dostępnych narzędzi).
- Operator jest zobowiązany do utrzymania sieci komputerowej w budynkach w stanie technicznym wymaganym kategorią 5E. Jednocześnie Operator

nie ponosi odpowiedzialności za fizyczne uszkodzenia kabla bądź gniazdka komputerowego wewnątrz lokalu abonenta – tego typu zniszczenia będą naprawiane na koszt Abonenta.

## **§ 8 ZASADY, TRYB I TERMINY SKŁADANIA ORAZ ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w sprawie niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
2. Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora obsługującej użytkowników pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie u Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony Abonentowi numer zgłoszenia, którego dotyczy reklamacja,
  - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę potwierdzenia przez Operatora zgłoszenia w formie opisanej w pkt. 3
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w pkt 3 przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
6. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 3, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca Abonentowi do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z informacją, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 3.e. a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
8. Odpowiedź Operatora na reklamację zawiera:
  - a) powołanie podstawy prawnej;
  - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - c) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - d) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym;
  - f) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
10. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego uregulowania faktury VAT za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające według Abonenta złożenie reklamacji.
11. Jeżeli przedmiotem uznanej reklamacji było nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi, należność ta zostanie zwrócona w formie zaliczenia jej na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez Operatora na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy.
12. W sytuacji, kiedy Operator posiada wobec Abonenta jakiegokolwiek wierzytelności wymagalne i niesporne, Operator może potrącić te wierzytelności z wierzytelnością Abonenta wobec Operatora, powstałą z tytułu uznania reklamacji za zasadną.

## **§ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**

1. Operator odpowiada wyłącznie za usunięcie Awarii wynikającej z nieprawidłowego działania sieci Operatora.
2. Operator nie bierze odpowiedzialności za przerwy w dostarczaniu Usług przez innych operatorów, oraz spowodowane przez niezależne czynniki zewnętrzne, takie jak: awaria zasilania elektrycznego czy uszkodzenia spowodowane zjawiskami atmosferycznymi (np: zalenie kanalizacji kablowej, bądź wyładowanie elektryczne) jeśli zjawiska te wystąpiły poza terenem podległym Operatorowi.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, za którą Operator ponosi odpowiedzialność, Klientowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej obliczonej na podstawie ostatniego Okresu Rozliczeniowego. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 6 godzin. Powyższe nie obowiązuje w przypadku prac konserwacyjnych, opisanych w §10.
4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług trwająca dłużej niż 24 godziny, Klientowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
5. Przy obliczaniu rzeczywistego czasu usunięcia awarii pomija się czas, w którym Operator jest pozbawiony dostępu do Lokalizacji, do której dostęp jest niezbędny w celu jej usunięcia.

## **§ 10 POSTĘPOWANIE W PRZYPADKU AWARII, PLANOWANEJ PRZERWY TECHNICZNEJ**

1. Abonent zobowiązany jest zgłaszać awarie do działu technicznego Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
2. Operator zarejestruje zgłoszenie awarii (zwane dalej „Zgłoszeniem Awarii Abonenta”), zapisując czas, gdy został o tym powiadomiony lub, gdy powiadomił Abonenta o awarii (zwany dalej „Czasem Zgłoszenia Awarii”).
3. Operator zobowiązuje się, że Kwalifikowane Awarie będą usuwane w terminie wynikającym z warunków SLA. Czas usunięcia Kwalifikowanej Awarii zostanie zarejestrowany w Zgłoszeniu Awarii Abonenta. Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o usunięciu awarii.
4. Pomoc techniczna jest dostępna (przez pięć dni w tygodniu: od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 17:00) telefonicznie pod numerem (42) 209-15-01, oraz całodobowo za pomocą poczty elektronicznej z adresami podanymi na stronach Operatora ([www.kappa.com.pl](http://www.kappa.com.pl)). Operator dołoży wszelkich starań, aby termin uzyskania odpowiedzi na zgłoszenia przesłane pocztą elektroniczną, nie przekraczał jednego dnia roboczego.
5. W sprawach pomocy technicznej z Operatorem powinna kontaktować się wyłącznie osoba wyznaczona przez Abonenta, zgodnie z informacjami podanymi w Umowie.
6. Operator zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia prac instalacyjnych lub konserwacyjnych i okresowego zawieszenia Usługi w celu przeprowadzenia takich prac. O konieczności przejściowego odłączenia ze wskazaniem daty, godziny oraz czasu trwania planowanego wyłączenia, Abonent zostanie zawiadomiony pocztą elektroniczną, na adres wskazany w Umowie, z wyprzedzeniem, co najmniej 7-dniowym. Operator dołoży wszelkich starań, aby prace konserwacyjne trwały możliwie najkrócej
7. Operator zastrzega prawo do przeprowadzenia planowanych prac („Okno serwisowe”), w sobotę pomiędzy godziną 3-6 rano. O konieczności przejściowego odłączenia ze wskazaniem daty, godziny oraz czasu trwania planowanego wyłączenia, Abonent zostanie zawiadomiony pocztą elektroniczną, na adres wskazany w Umowie, z wyprzedzeniem, co najmniej 7-dniowym. Operator dołoży wszelkich starań, aby prace konserwacyjne trwały możliwie najkrócej,
8. W szczególnych przypadkach, Operator skontaktuje się z Abonentem, aby uzgodnić datę, godzinę oraz czas trwania planowanego zawieszenia Usług, potwierdzi to Abonentowi oraz po wykonaniu zaplanowanych prac niezwłocznie poinformuje Abonenta o ich zakończeniu. Operator dołoży przy tym wszelkiej staranności, aby Usługi były zawieszane tak, by miało to miejsce poza normalnymi godzinami pracy Abonenta, w czasie najniższej eksploatacji Usługi.
9. W przypadku stwierdzenia przez Operatora usterek, wad lub takich właściwości Urządzeń/Urządzeń Abonenta, które mogą negatywnie wpłynąć na pracę sieci Operatora, Abonent zostanie zobowiązany na piśmie do wyeliminowania nieprawidłowości w określonym terminie. Po bezskutecznym upływie terminu, Operator będzie uprawniony do ograniczenia bądź zawieszenia świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

## **§ 11 ZOBOWIĄZANIA ABONENTA**

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego dokonywania opłat abonamentowych i instalacyjnych zgodnie z § 4. niniejszego Regulaminu.
2. Usługi dostarczane przez Operatora są świadczone na wyłączny użytek Abonenta. W związku z powyższym Abonent nie jest uprawniony do dostarczania osobom trzecim usług Operatora bez jego pisemnej zgody.
3. Abonent zobowiązuje się do nie prowadzenia w sieci działalności mogącej wyrządzić szkody innym abonentom, lub użytkownikom internetu. W przypadku stwierdzenia tego typu działań, Operator zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczonych usług i wezwania Abonenta do przestrzegania zasady określonej w zdaniu pierwszym niniejszego punktu. W przypadku prowadzenia działalności mogącej wyrządzić szkody innym abonentom lub użytkownikom Internetu mimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania takich działań, Operator może odstąpić od Umowy. W przypadku udowodnionej szkody polegającej na zniszczeniu lub wykradzeniu danych zapisanych na innych maszynach,

sprawa może być skierowana na wniosek pokrzywdzonego do postępowania karnego, a Operator jest obowiązany do udostępnienia wszelkich informacji umożliwiających wykrycie sprawcy, w szczególności zapisów aktywności serwerów, zgodnie z przepisami Kodeksu Karnego.

### **§ 12 ZAWIESZENIE USŁUG**

- Operator ma prawo Zawiesić Świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli Abonent:
  - opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Operatora;
  - narusza zasady korzystania z sieci Operatora określone w punktach § 6 Regulaminu lub w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia Usług;
- Jeżeli zawieszenie Usług nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia to Abonenta z obowiązku zapłaty Opłat Abonamentowych za okres zawieszenia.
- Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usług.
- Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po wpłynięciu od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Operatora.
- Za ponowną aktywację Usług oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Operator może pobierać odrębną opłatę ustaloną w Umowie, jeżeli Umowa taką opłatę przewiduje.

### **§ 13 KARY UMOWNE**

- Jeśli Usługi nie spełnią wymaganego poziomu określonego w Regulaminie lub Umowie, Operator zapłaci na rzecz Abonenta odszkodowania w formie kary umownej na zasadach i w wysokości jak określono w Regulaminie lub Umowie.
- Jeśli Abonent rozwiąże Umowę w zakresie świadczenia Usług przed terminem określonym w Umowie (w przypadku umów terminowych) bądź jeśli Operator rozwiąże Umowę w zakresie świadczenia Usług z winy Abonenta, Abonent zobowiązany będzie zapłacić na rzecz Operatora wszelkie opłaty zaległe z tytułu realizacji danej Umowy oraz karę umowną w wysokości opłaty minimalnej lub Opłaty Abonamentowej (w przypadku braku opłaty minimalnej określonej w Umowie), za okres od daty rozwiązania Umowy pomnożoną przez liczbę miesięcy pozostałych do ostatniego dnia ważności Umowy. W przypadku niepełnych miesięcy pozostałych do końca Umowy, karę oblicza się proporcjonalnie przyjmując, że każdy dzień pozostały do końca Umowy równa się 1/30 miesięcznej opłaty minimalnej lub Opłaty Abonamentowej (w przypadku braku opłaty minimalnej określonej w Umowie).
- W przypadku niedotrzymania z winy Operatora Daty Aktywacji Usługi, Operator zapłaci na rzecz Abonenta i na jego żądanie karę umowną w wysokości uzależnionej od wielkości opóźnienia. Kwota Kary z tytułu niedotrzymania Daty Aktywacji Usługi wynosi 3% opłaty instalacyjnej za każdy pełen dzień roboczy opóźnienia.
- Strony wyłączają możliwość dochodzenia przez Abonenta, odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych określonych w Regulaminie lub Umowie, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
- Operator zastrzega sobie prawo pobierania opłat za roboczo-godziny, gdy zostanie ustalone, że awaria wystąpiła z winy lub w zasobach Abonenta.

### **§ 14 OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

- Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego

wykonania Umowy ograniczona jest do świadczeń na rzecz Abonenta określonych niniejszym Regulaminem lub Umową. Kary umowne z tytułu nie spełnienia poziomu usług są karami wyłącznymi w zakresie odpowiedzialności Operatora z tytułu Umowy.

- Odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta na podstawie Umowy w danym Okresie Rozliczeniowym nie może być wyższa od kwoty wynagrodzenia, jakie na podstawie Umowy Operator otrzymał od Abonenta w tym Okresie Rozliczeniowym.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta lub klientów Abonenta korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.
- Operator nie odpowiada za programowanie lub modyfikacje wymagane w odniesieniu do jakiegokolwiek Urządzenia Abonenta. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za awarie lub błędy w Usługach spowodowane lub wynikające z awarii lub błędów Urządzeń Abonenta.
- Operator nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta, powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub Regulaminu, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności, jeżeli wynikają z:
  - okoliczności powstałych z winy Abonenta np. na skutek awarii Urządzeń lub Urządzeń Abonenta lub oprogramowania Abonenta albo nieprzestrzegania postanowień Regulaminu, Umowy i innych przepisów prawa;
  - specyfiki usług wykorzystujących technologie charakteryzujące się zmiennymi w czasie parametrami wpływającymi na jakość, w szczególności usług świadczonych z wykorzystaniem Sieci IP.

### **§ 15 SIŁA WYŻSZA**

- Żadna ze Stron nie jest zobowiązana do wypełnienia jakichkolwiek zobowiązań wynikających z Umowy w przypadku, gdy wykonanie takiego zobowiązania uniemożliwione jest przez jakąkolwiek zewnętrzną i nadzwyczajną przyczynę pozostającą poza kontrolą tej Strony, niemożliwą do przewidzenia w chwili zawierania Umowy, w tym między innymi klęskę żywiołową, długotrwałą przerwę w dostawach prądu, akcję strajkową utrudniającą bądź uniemożliwiającą należyte wykonywanie Umowy (z wyłączeniem akcji strajkowej pracowników danej Strony Umowy), wybudowanie obiektu budowlanego lub ustawienie sprzętu przez stronę trzecią na linii bezpośredniej widoczności urządzeń łączności mikrofalowej, powodujące zablokowanie łączności mikrofalowej.
- W przypadku utrzymywania się zdarzeń zewnętrznych i nadzwyczajnych mających charakter siły wyższej przez więcej niż sześćdziesiąt (60) dni i uniemożliwiania wypełniania przez którąkolwiek ze Stron wszystkich lub znaczącej części jej zobowiązań przez ten okres, każda ze Stron może, z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia, rozwiązać Umowę bez konieczności ponoszenia przez Strony jakichkolwiek opłat z tytułu rozwiązania Umowy.

### **§ 16 INNE**

- O ile Regulamin lub Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia związane z realizacją Umowy, będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta oraz Operatora w Umowie lub za pomocą: poczty polskiej, kurierem lub telefaksem. Adresat zawiadomienia niezwłocznie potwierdzi fakt otrzymania korespondencji
- Dane kontaktowe Operatora, będą każdorazowo określone w Umowie.
- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie oraz Umowie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania umowy pomiędzy stronami.