

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ

DERSEN Sp. z o.o.

## § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. DERSEN Sp. z o.o. z siedzibą w Iwinach 18,59-720 Raciborowice, świadczy Usługę na warunkach i w zakresie określonym w Umowie Abonenckiej i w niniejszym Regulaminie oraz w innych dokumentach będących integralną częścią Umowy Abonenckiej.
2. Operator zapewnia prawidłową jakość sygnału, zgodną z Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Regulamin niniejszy został wydany na podstawie:
  - Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny.
  - Ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne.

## § 2 DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług, zawartej w formie pisemnej z Operatorem (Dostawcą usług).
2. **Aktywacja** – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.
3. **Awaria** – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem Przerw technicznych spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej.
4. **Biuro Obsługi** – biuro Operatora zlokalizowane w Iwinach 18, 59-720 Raciborowice powołane celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także udzielania Abonentowi pomocy we właściwej realizacji Umowy. Tel. Kontaktowe Biura Obsługi Klienta telefon stacjonarny 76 300 10 31, telefon komórkowy 512 701 011, telefon serwisowy 517 517 370 oraz email: [sekretariat@dersen.com.pl](mailto:sekretariat@dersen.com.pl), [serwis@dersen.com.pl](mailto:serwis@dersen.com.pl), [dersen@dersen.com.pl](mailto:dersen@dersen.com.pl).
5. **Cennik** – zestawienie opłat za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonentów.
6. **Gniazdo** – zakończenie Sieci umożliwiające podłączenie Sprzętu do Sieci Operatora.
7. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, anten, czasz, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług.
8. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w dyspozycji Abonenta na podstawie odpowiedniego Tytułu prawnego do lokalu, w którym wykonana jest instalacja i w którym są świadczone Usługi.
9. **Oferta** – zestawienie usług świadczonych przez Operatora.
10. **Okres rozliczeniowy** – przedział czasu liczony jako pełen miesiąc kalendarzowy niezależnie od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej, ustalony przez Operatora w celu rozliczenia należnej Opłaty abonamentowej.
11. **Operator** – DERSEN Spółka z o.o. działający na podstawie stosownych zgłoszeń i zezwoleń. Ilekroć w Regulaminie, Umowie Abonenckiej i w innych związanych z nimi dokumentach mowa jest o czynnościach wykonywanych przez Operatora, należy rozumieć przez to pracowników Operatora lub upoważnione przez niego osoby.
12. **Opłata** – szczegółowo opisane w Cenniku, należne Operatorowi jednorazowe (Opłata jednorazowa) lub cykliczne (Opłata abonamentowa) świadczenia pieniężne, związane z korzystaniem przez Abonenta z Usługi, do zapłaty których Abonent zobowiązany jest na podstawie Umowy Abonenckiej.
13. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy Abonenckiej.
14. **Protokół Instalacji** – dokument określający datę dokonania fizycznego podłączenia Lokalu Abonenta do Sieci Operatora poprzez zamontowanie Gniazda we wskazanym przez Abonenta miejscu.
15. **Przerwa techniczna** – krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzeniem przez Operatora niezbędnych prac konserwacyjnych lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, o której Operator powiadomi Abonentów na stronie internetowej [www.dersen.pl](http://www.dersen.pl) oraz na kanale informacyjnym (sms - na nr telefonu wskazanym do kontaktu przez Abonenta, LMS, telefonicznie).
16. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część Umów o świadczenie Usług.
17. **Sieć** – niepubliczna sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług.
18. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. W szczególności, siłę wyższą stanowią wyładowania atmosferyczne, nagłe zmiany pogodowe, trzęsienia ziemi, powódzie. Zmiany cywilno-prawne w sieci bazówek, punktów dostępowych itp. Czynniki zewnętrzne powodujące brak możliwości realizacji usług telekomunikacyjnych.
19. **Sprzęt** – urządzenie techniczne, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką.
20. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu.
21. **Umowa lub Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy wskazane w Umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie.
22. **Urządzenie Końcowe** – urządzenie pozostające w dyspozycji Abonenta, w szczególności: telewizor, radio, komputer, router, switch lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci, urządzenie brzegowe do którego Operator odpowiada za jakość usługi.
23. **Usługa** – usługa telekomunikacyjna świadczona przez Operatora, polegająca w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego lub transmisji danych oraz związane z nimi Usługi dodatkowe.
24. **Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna (Instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem, umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług.

25. Dokumenty dotyczące ustawy RODO stanowią odrębny dokument do REGULAMINU.

### § 3 ZAWARCIE UMOWY ABONENCKIEJ

1. W celu korzystania z Usługi, Abonent zawiera z Operatorem Umowę Abonencką, w której zobowiązuje się do przestrzegania zasad wynikających z Regulaminu i innych dokumentów będących jej integralną częścią, a także do regularnego uiszczania Opłat, a Operator zobowiązuje się do przestrzegania tych samych zasad, i do prawidłowej realizacji Usługi.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na piśmie pod rygorem nieważności (Zgodnie z art. 56 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne umowę zawierając można w formie pisemnej...).
3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony zgodnie z obowiązującym cennikiem. Umowa Abonencka może być zawarta także na czas nieokreślony, o ile Operator przewiduje taką możliwość.
4. Umowa zawarta na czas określony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na zasadach ogólnych.
5. Za Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną niemającą osobowości prawnej Umowę Abonencką podpisują osoby upoważnione do ich reprezentacji lub za pośrednictwem należycie umocowanego pełnomocnika.
6. Z treści pełnomocnictwa, udzielonego w formie pisemnej, musi wynikać zgoda na zawarcie Umowy Abonenckiej z Operatorem, chyba, że jest to pełnomocnictwo ogólne udzielone w formie aktu notarialnego.
7. Przy zawieraniu Umowy Abonenckiej osoba ubiegająca się o jej zawarcie zobowiązana jest okazać dokument potwierdzający tożsamość, a także podać Operatorowi następujące dane:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) adres miejsca zameldowania na pobyt stały;
  - c) adres korespondencyjny, jeśli jest inny niż w punkcie b);
  - d) numer PESEL;
  - e) nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numer paszportu lub karty pobytu.
8. Operator ma prawo zażądać także od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej przedstawienia dokumentu potwierdzającego Tytuł prawny do Lokalu lub pisemnej zgody na zawarcie Umowy udzielonej przez osobę, której Tytuł prawny do Lokalu przysługuje oraz dokumentu potwierdzającego ten Tytuł.
9. Operator może nadto uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
  - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o jej zawarcie dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej wobec Abonenta;
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
10. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadkach, gdy osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy Abonenckiej nie spełni warunków wskazanych w ust. 8, 9 i 10 niniejszego paragrafu, a także w przypadku gdy:
  - a) Lokal Abonenta jest pomieszczeniem użytkowym wykorzystywanym w celach związanych z prowadzoną przez Abonenta działalnością gospodarczą, a nadawca programu radiowego lub telewizyjnego, który jest częścią oferowanego przez Operatora Pakietu, nie wyraził zgody na rozpowszechnianie programu w miejscach powszechnie dostępnych dla nieokreślonej liczby osób;
  - b) Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia Usługi w Lokalu Abonenta.
11. W ramach Umowy Operator zobowiązany jest do:
  - a) wykonania Instalacji i przyłączenia do Sieci Operatora;
  - b) umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci Operatora z Pakietów poszczególnych Usług, wskazanych przez Abonenta w Umowie oraz określonych w aktualnie obowiązujących Ofercie i Cenniku;
  - c) sprzedaży lub użyczenia Abonentowi Sprzętu, jeżeli jest on wymagany do uzyskania dostępu do Usług;
  - d) administrowania udostępnionym Pakietem Usług;
  - e) świadczenia usług serwisowych.
  - f) świadczenia usług operatorów zewnętrznych (np. TV )

### § 4 INSTALACJA ORAZ ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU I URZĄDZEŃ KOŃCOWYCH

1. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, za zapłatą Opłaty jednorazowej, określonej w Cenniku. W przypadku zawarcia Umowy z Abonentem, w którego Lokalu znajduje się już Instalacja, pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą za aktywację Usługi, określona w Cenniku.
2. Czynności wskazane w ust. 1 zostaną podjęte przez Operatora w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie dłuższym niż 14 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że uzgodnienie daty i godziny wykonania Instalacji w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn niezależnych od Operatora. W takim wypadku wykonanie Instalacji nastąpi w najszybszym możliwym, uzgodnionym pomiędzy Operatorem a Abonentem terminie.
3. Na wniosek Abonenta możliwe jest ustalenie innego terminu wykonania Instalacji aniżeli wskazany w ust. 2.
4. Opłata jednorazowa pobierana w związku z Instalacją obejmuje koszt wykonania Instalacji oraz koszty Gniazda i kabla od punktu dostępowego (radiowego lub światłowodowego) do miejsca, które Abonent wskaże, jako miejsce montażu Gniazda, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.
5. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane zobowiązany będzie pokryć Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie lub emailiem i uzyska jego zgodę przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent takich kosztów nie akceptował, uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia.
6. W przypadku, gdy istniejąca już w Lokalu Instalacja została samowolnie zmieniona przez Abonenta i jej stan stwarza obawy co do możliwości świadczenia Usług przy jej wykorzystaniu, Aktywacja Usługi może być uzależniona od wykonania dodatkowych prac naprawczych na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy Operator ma prawo odmówić Aktywacji Usługi. W takim przypadku każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy Abonenckiej bez zachowania terminów wypowiedzenia.
7. W celu umożliwienia Instalacji Abonent przez podpisanie Umowy Abonenckiej, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia, oraz przeprowadzenie przewodów w Lokalu.
8. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator zwolniony jest z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwanie elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
9. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Sprzętu, jeśli taki jest niezbędny dla świadczenia Usług i jeśli nie został on przekazany przez Operatora w chwili zawierania Umowy, strony potwierdzą poprzez podpisanie Protokołu odbioru. Podpisanie Protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Sprzęt nie posiadał widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
10. Dostęp do Sieci będzie umożliwiony przez Operatora nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji.
11. Gniazda dodatkowe mogą być montowane na podstawie Umów Abonenckich Dodatkowych, za opłatą wskazaną w Cenniku i zgodnie z ofertą Operatora. Montaż Gniazda dodatkowego następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem przy zawieraniu Umowy Abonenckiej, nie później niż na 14 dni od daty jej podpisania.
12. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzeń Końcowych oraz za brak możliwości współpracy niektórych Urządzeń Końcowych z Siecią Operatora.

14. Operator informuje Abonenta o mających znaczenie interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem w Umowie Abonenckiej.
15. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzeń Końcowych do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do dostrojenia oraz właściwej konfiguracji Urządzeń Końcowych we własnym zakresie. Oferta Operatora może zawierać usługę odpłatnego dostrojenia i konfiguracji Urządzeń Końcowych.
16. Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową Opłatą, określoną w Cenniku.
17. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Abonent w chwili odbioru Sprzętu potwierdza, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad.
18. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
19. Za użytkowanie Sprzętu Operatora, Abonent wnosi na rzecz Operatora miesięczną Opłatę abonamentową wliczoną w Abonament podstawowy za Usługę lub w wyodrębnionej wysokości określonej w Cenniku.

#### **§ 5 ROZPOCZĘCIE, ZAWIESZANIE, OGRANICZANIE ŚWIADCZENIA USŁUG, ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Niezwłocznie, nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji, Operator rozpocznie świadczenie Usług (Aktywacja), o ile nic innego nie wynika z Umowy. Chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług jest chwila udostępnienia Abonentowi sygnału z Sieci do Gniazda. Z tą chwilą Operator rozpocznie naliczanie opłat za Usługi.
2. Na podstawie umowy wewnętrznej to firma podwykonawcza będzie realizowała usługi telekomunikacyjne oraz rozliczała faktury za abonament na zlecenie Spółki DERSEN.
3. Na pisemny wniosek Abonenta, Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług dostarczanych na podstawie Umowy Abonenckiej zawartej na czas nieokreślony oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
  - a) zawieszenie następuje na czas określony 30dni zgodnie z obowiązującym cennikiem i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych.
  - b) Abonent nie zalega z żadną Opłatą wynikającą z zawartej Umowy abonenckiej
  - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
  - d) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia następuje na pisemny wniosek Abonenta.
4. Prawo żądania zawieszenia świadczenia Usług nie dotyczy Usług świadczonych na podstawie Umów zawartych z dostawcami zewnętrznymi usług abonamentowych np. TV.
5. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.
6. Tryb rozwiązania Umowy oraz wszelkie opłaty jakie mogą być należne Operatorowi od Abonenta w momencie rozwiązania Umowy są zgodne z cennikiem usług. Wcześniejsze zamknięcie umowy skutkuje naliczeniem opłat za wszystkie abonamenty, na które została zawarta umowa.

#### **§ 6 OPŁATY**

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat zgodnie z Cennikiem i zawartą Umową Abonencką. Za datę wniesienia Opłaty uznaje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Operatora lub wpływu środków do kasy znajdującej się w Biurze Obsługi Operatora.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty zgodnie z wybranym przez siebie Pakietem w terminie wynikającym z Umowy Abonenckiej.
3. Opłata abonamentowa za Okres rozliczeniowy, w którym nastąpiło podłączenie do Sieci, naliczona zostanie proporcjonalnie do jego trwania.
4. Opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest wносить na bieżąco z góry do **10 dnia Okresu rozliczeniowego**.
5. Wniesienie Opłat abonamentowych naprzód nie zwalnia Abonenta z obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu Opłaty, który nastąpił po uprzednim ich wniesieniu.
6. Opłata jednorazowa winna być wnoszona do ostatniego dnia miesiąca, w którym została wykonana przez Operatora czynność, z którą jest związany obowiązek zapłaty .
7. Opłaty abonamentowe oraz Opłaty jednorazowe ustalone na podstawie negocjacji z Abonentem po ustaleniu realnych kosztów na podstawie wyceny w miejscu realizacji usługi, należne Operatorowi za określone w Umowie Abonenckiej Usługi wskazane są w Umowie lub Cenniku. Cennik dostępny jest w BOK Operatora: Iwiny 18,59-720 Raciborowice, także na stronie [www.dersen.pl](http://www.dersen.pl).
8. Każdy Abonent ma własne indywidualne konto bankowe do realizacji płatności za zamówione usługi.
9. Usługi wykupione za pośrednictwem łącza internetowego nie podlegają serwisowi, fakturowaniu, wsparciu technicznemu ze strony Operatora.
10. Operator jest uprawniony do pobierania odsetek ustawowych za opóźnienie w płatności.
11. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej z powodu zaległości w **Opłatach nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania kwot należnych do dnia jej rozwiązania**.
12. Operator jest podatnikiem VAT i jest uprawniony do wystawiania faktur na rzecz Abonenta. Faktura VAT za każdy okres rozliczeniowy doręczana jest Abonentowi przez Operatora w formie elektronicznej przez wskazany portal lub w wersji papierowej po wcześniejszej deklaracji Abonenta realizowanej wg cennika.

#### **§ 7 ZMIANA PAKIETU**

1. Abonent może dokonać zmiany wybranego Pakietu świadczonych Usług pod warunkiem:
  - a) złożenia wniosku o zmianę Pakietu w Biurze Obsługi;
  - b) niezalegania z żadną Opłatą;
  - c) zapłaty Opłaty jednorazowej za zmianę Pakietu zgodnie z Cennikiem.
2. Zmiana Pakietu i zakup usług dodatkowych wymaga podpisania, pod rygorem nieważności, Umowy dodatkowej określającej, z którego Pakietu Abonent rezygnuje i który Pakiet wybiera, bądź jaką Usługę dodatkową zamawia zgodnie z ofertą Usług Operatora.
3. Usługa według zmienionego Pakietu będzie świadczona począwszy od miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożony został taki wniosek. Abonent po dokonaniu zmiany będzie płacił Opłaty abonamentowe stosownie do wybranego Pakietu, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Zmiany Pakietu dokonywane są w ostatnim dniu danego miesiąca. Operator zastrzega sobie 3-dniowy termin na dokonanie zmiany Pakietu.
5. Zmiana Pakietu nie zmienia innych warunków Umowy, w szczególności czasu na jaki Umowa została zawarta.

#### **§ 8 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA**

1. Pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Operatora w trybie natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie dodatkowego 14-dniowego terminu, Abonentowi zabrania się w szczególności:
  - a) naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Operatora, w Instalację wykonaną przez Operatora oraz Instalację i urządzenia innych Operatorów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
  - b) ingerowania w Sprzęt;
  - c) umożliwiania dostępu do Sieci i Sprzętu osobom trzecim;

- d) zakłócania działania Sieci;
  - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
  - f) dewastowania lub ingerowania w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na kłatkach schodowych, piwnicach lub w innych częściach budynków a służących do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
  - g) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
  - h) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
  - i) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci Internet;
  - j) dokonania innych czynności niezgodnych z Umową bądź Regulaminem.
2. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 8 pkt.1, Operator zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń.
  3. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci bądź usług Operator uprawniony jest do:
    - a) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
    - b) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi Abonentowi, który wysłał komunikaty zagrażające bezpieczeństwu sieci lub Usług.
  4. W razie stwierdzenia, że Urządzenie końcowe Abonenta jest źródłem potencjalnie niebezpiecznego oprogramowania (wirusy, trojany, robaki internetowe i itp.) lub niechcianej informacji handlowej (spam) Operator zastrzega sobie możliwość przerwania Usługi. W przypadku, gdy mimo wezwania do zaniechania naruszeń i udzielenia Abonentowi 14-dniowego terminu naruszenia nie zostaną usunięte lub będą się powtarzać, Operator uprawniony jest do żądania zapłaty przez Abonenta kary umownej z tytułu szkód wyrządzonych przez Abonenta w Sieci, w wysokości określonej w Cenniku.
  5. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora w terminie 7 dni na piśmie o zmianie jego danych osobowych i adresu.
  6. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
  7. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie Abonenckiej dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została w Umowie Abonenckiej przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.
  8. Operator nie odpowiada za treści zamieszczane w portalach internetowych, udostępniania danych osobowych, adresowych, wizerunkowych, udostępniania haseł, danych finansowych itp.

## § 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA

1. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.
2. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom serwisu technicznego, na zasadach określonych w § 10.
3. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 48 godzinnym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, a także o przerwach w pracy Sieci, związanych z Przerwą techniczną o ile jest taka możliwość techniczna i Operator posiada takie informacje od dostawcy hurtowego, Policji, Prokuratury itp. Jednostek nadrzędnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych na kanale informacyjnym lub stronie internetowej [www.dersen.pl](http://www.dersen.pl).
4. Za zgodą Abonenta udzieloną na piśmie Operator uprawniony jest do dokonywania doręczeń korespondencji kierowanej do Abonenta, w szczególności komunikatów, zawiadomień, rachunków, faktur, wezwań do zapłaty, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, e-BOK DERSEN.
5. Operator oświadcza, że w swojej działalności przestrzega kodeksu dobrych praktyk, z którym Abonent może zapoznać się na stronie: [www.uokik.gov.pl/download.php?id=546](http://www.uokik.gov.pl/download.php?id=546).

## § 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA ORAZ ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług było następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
2. **Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:**
  - a) stan techniczny Urządzeń Końcowych Abonenta;
  - b) szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
  - c) przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, innych niż podmioty z których usług Operator korzysta przy wykonywaniu Umowy;
  - d) formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
  - e) zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
  - f) formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta w Sieci Internet.
  - g) awarie sieci elektrycznych;
  - h) sygnał wi-fi;**
  - i) awarii portali internetowych giełdowych, bankowych, kantorów itp.**
  - j) awarii portali publicznych i rządowych, samorządowych, jednostek centralnych tj ZUS, US, E-puap itp.**
3. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi na skutek Awarii Abonentowi przysługuje prawo obniżenia Opłaty abonamentowej liczony od dnia zgłoszenia telefonicznego lub osobistego usterki przez Abonenta w BOK firmy DERSEN. Rabat zostanie obliczony proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi za ten Okres nie były świadczone lub były świadczone nienależycie, reklamacja musi zostać złożona w formie pisemnej w BOK DERSEN Spółka z o.o. z opisem.
4. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi na skutek Awarii będącej następstwem okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Abonentowi przysługuje rabat w wysokości 1/30 Opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
5. Do okresu, za który obniża się Opłatę abonamentową oraz za który Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
6. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 11 Regulaminu.
7. Kwoty odszkodowań lub innych należności zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta wypłacone lub zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności, w terminie 14 dni od dnia wskazania przez Abonenta sposobu rozliczenia.
8. W celu zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania Sieci oraz zapewnienia prawidłowego świadczenia Usługi Operator ma prawo do czasowego wyłączenia całej Sieci lub niektórych jej fragmentów, co jest związane z pozbawieniem Abonenta dostępu do Usługi.
9. Krótkotrwałe, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzeniem przez Operatora niezbędnych prac konserwacyjnych lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej i Abonentowi nie przysługuje z tego tytułu kara umowna wskazana w ust. 4.
10. Operator zapewnia serwis techniczny w dni powszednie w godzinach pracy Biura Obsługi, to jest od 8.00 do 18.00. Po godzinach pracy, w dni wolne od pracy oraz w dni świąteczne wszelkie usterki należy zgłaszać telefonicznie na numer Operatora podany w Umowie, na kanale informacyjnym lub na stronie internetowej. Usterki usuwane będą w pierwszym dniu pracy po dniach wolnych.

11. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu instalacji oraz Sprzętu znajdujących się w Lokalu Abonenta. Obowiązek ten rozciąga się także na Urządzenia Końcowe będące własnością Abonenta, jeśli zachodzi podejrzenie, że ich praca jest przyczyną wadliwego funkcjonowania Sieci lub niektórych jej urządzeń. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami. W przypadku, gdy zachodzi podejrzenie, że uszkodzenie instalacji, lub wadliwość Urządzenia Końcowego Abonenta powoduje nienależyte funkcjonowanie Sieci, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia Lokalu Operatorowi i umożliwienia dokonania przeglądu Instalacji i usunięcia nieprawidłowości. Odmowa dostępu do Lokalu lub Urządzeń Końcowych uprawnia Operatora do natychmiastowego rozwiązania Umowy Abonenckiej po uprzednim wezwaniu Abonenta do udostępnienia Lokalu i wyznaczeniu mu dodatkowego terminu.
12. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sieci, Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości.
13. O każdorazowym braku możliwości korzystania z Usługi Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora telefonicznie lub SMS na numer 517 517 370 i numer telefonu 512 70 10 11 lub na jeden z numerów wskazanych w Umowie Abonenckiej, niezwłocznie po zaistnieniu takiego braku.
14. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do miejsca awarii.
15. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonać wyłącznie Operator.
16. Usterki w funkcjonowaniu Sieci związane z:
  - wadami lub uszkodzeniami Urządzeń Końcowych niezależnymi od pracy Sieci,
  - rażącym niedbalstwem Abonenta,
  - postępowaniem Abonenta niezgodnym z instrukcją obsługi Sprzętu,
 wiążą się z możliwością nałożenia na Abonenta kosztów obsługi serwisowej określonych w Cenniku oraz kosztów dojazdu serwisu do Lokalu.

## § 11 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacja Usługi telekomunikacyjnej może dotyczyć:
  - a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej;
  - b) niewłaściwej jakości świadczonych usług;
  - c) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi telekomunikacyjnej;
  - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamację Abonent składa pisemnie, drogą elektroniczną w Biurze Obsługi Operatora. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. 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. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator powiadamia Abonenta.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię, nazwisko, adres Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie nie spełnia warunków określonych w ust. 4 lit. a-e, g i h, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 lit. a-e, g i h Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 14 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.
7. Prawidłowo złożona reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Operatora w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. Operator w terminie 90 dni od złożenia reklamacji udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Operatora;
  - b) powołanie podstawy prawnej;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
  - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku nie uwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą pocztową.
10. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń wobec Operatora na drodze polubownej w trybie art. 109 i 110 Ustawy – Prawo telekomunikacyjne oraz prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
11. Złożenie przez Abonenta reklamacji, powoduje zawieszenie obowiązku uiszczenia zapłaty za reklamowany Okres rozliczeniowy do czasu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Abonent zobowiązany jest do uiszczenia zapłaty w terminie 14 dni od doręczenia mu pisma zawierającego decyzję w sprawie reklamacji.

## §12 ZMIANA REGULAMINU I CENNIKA

1. W trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej Operator może dokonywać zmian Regulaminu oraz zmian wysokości Opłat określonych w Cenniku.
2. O zmianie Regulaminu lub Cennika Operator informuje Abonenta z wyprzedzeniem. Przed wprowadzeniem zmian informując jednocześnie Abonenta o przysługującym mu prawie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, aż do dnia wejścia w życie zmian. Nadto Operator informuje Abonenta o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy Operatorowi nie przysługuje roszczenie

odszkodowawcze oraz roszczenia o zwrot ulgi związanej z zawarciem Umowy Abonenckiej na warunkach promocyjnych. **Operatorowi będzie przysługiwało roszczenie o zwrot udzielonej Abonentowi ulgi wówczas, gdy wprowadzane zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, z decyzji Prezesa UKE, powodują obniżenie cen usług telekomunikacyjnych lub dodania nowej usługi.**

3. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane: imię i nazwisko, numer PESEL lub nazwę i numer dowodu tożsamości oraz adres korespondencyjny, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. W razie odstąpienia od Umowy Abonenckiej w trybie przewidzianym w ustępie poprzednim, Umowa kończy swoje obowiązywanie z końcem okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył oświadczenie o odstąpieniu. Abonent zobowiązany jest do uregulowania wszelkich opłat należnych Operatorowi w chwili złożenia oświadczenia.
5. W przypadku zmiany Cennika w trybie przewidzianym w niniejszym paragrafie Abonent, który dokonał zapłaty Opłat abonamentowych za kilka Okresów rozliczeniowych naprzód, jeśli Opłaty uległy obniżeniu uprawniony jest do żądania zwrotu lub zaliczenia nadpłaconych Opłat na poczet przyszłych należności, jeśli zaś Opłaty uległy podwyższeniu zobowiązany jest do dopłacenia Opłat zgodnie z nowym Cennikiem, w terminie nie dłuższym niż do końca Okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiła zmiana Cennika.

### **§13 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ**

1. Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 30 dni wcześniej na kanale informacyjnym lub stronie internetowej Operatora.
2. Abonent może zlecić Operatorowi czynność polegającą na dostrojeniu kanałów telewizyjnych lub radiowych w Urzędzeniu Końcowym, w zamian za zapłatę Opłaty jednorazowej wskazanej w Cenniku.
3. Abonent może dokonać zmiany wybranego Pakietu świadczonych Usług zgodnie z postanowieniami § 7 Regulaminu.

### **§ 14 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem niniejszej umowy spór może być rozstrzygany w drodze mediacji przewidzianej w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne, lub zostać poddany pod rozstrzygnięcie polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesa UKE, zgodnie z art. 110 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 ze zm.), Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. z 2004 r., poz. 284). oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827).
3. Regulamin wchodzi w życie od 1 stycznia 2017 roku.